



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPUESTA DE UN PROGRAMA PSICORGANIZACIONAL PARA
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL
CENTRO DE SALUD LEYMEBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, 2015.

PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD

AUTORA:
Br. Tena Pumarrumi Rosa María

ASESORA
Mg. Sc. Chávarry Ysla Patricia Del Rocío

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gerencia del capital humano

CHACHAPOYAS – PERÚ

2017

PAGINA DE JURADO

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
Presidente

Dra. Olga Beldad Chávez Sarmiento
Secretaria

Mg. Sc. Patricia del Rocío Chávarry Ysla
Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rosa María Tena Pumarrumi, egresado (a) del Programa en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 42014870

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor (a) de la tesis titulada: **PROPUESTA DE UN PROGRAMA PSICORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LEYMEBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, 2015.**

La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.

La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a la UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a la UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chachapoyas, 09 de Julio de 2017

Firma



Nombres y apellidos: Rosa María Tena Pumarrumi

DNI: 42014870

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a DIOS, por ser la luz que guía mi camino hacia nuevas metas, por brindarnos sabiduría en nuestra carrera en beneficio de nuestros pacientes que son la sociedad. A mis padres, hermanos y a toda mi familia, por todo el apoyo, la comprensión y el amor que me han brindado en cada momento de mi vida, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

Rosa

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación y apoyo constante de las autoridades del Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas.

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Asesor Dr. Mg. Sc. Patricia Del Rocio Chávarry Ysla por motivarme en la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos.

Rosa.

PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Propuesta de un programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015., con fines de obtener el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

Esta investigación presenta información acerca de la presentación de una propuesta de enfoque psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que efectivamente existen diversos factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal que labora en la institución, por lo que se busca en el futuro a través de la formulación de un programa psicorganizacional, establecer mecanismos que permitan que el personal del Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas, se sienta satisfecho realizado e identificado profesionalmente y en general se sienta comprometido en mejorar su desempeño habitual.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio del personal que labora en el Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

La autora

INDICE

Pagina del jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstrac	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 16

1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	22
1.3 Justificación	22
1.4 Antecedentes	23
1.5 Objetivos	30

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 32

2.1 Base teórica	32
2.2 Marco conceptual	55

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 59

3.1 Hipótesis	59
3.2 Variables	59
3.3 Metodología	64
3.4 Población y muestra	65
3.4.1 Población	65
3.4.2 Muestra	65
3.5 Métodos de investigación	65
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.7 Métodos de análisis de datos	70

CAPÍTULO IV: ANALISIS Y INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 71

4.1 Análisis de los resultados	71
4.2 Prueba de la contrastación de la hipótesis	83
4.3 Discusión de los resultados	84

CAPÍTULO V : PROGRAMA PSICORGANIZACIONAL	88
5.1 Fundamentación	90
5.2 Objetivos	90
5.3 Taller Nº 1 Análisis de su entorno	96
5.4 Taller Nº 2 Relaciones entre los compañeros de trabajo	102
5.5 Taller Nº 3 Desarrollo personal	107
5.6 Taller Nº 4 Autocontrol , autogestión	112
5.7 Taller Nº 5 Potencial Humano	117
5.8 Taller Nº 6 Misión y Visión	122
5.9 Taller Nº 7 Compromisos organizacionales	126
5.10 Taller Nº 8 Innovación de la gestión	131
 CAPÍTULO VI : CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	 137
6.1 Conclusiones	138
6.2 Sugerencias	139
 Referencias Bibliográficas	 140
 ANEXOS	 147

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01	72
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Condición Físicas y/o Materiales del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015	
Tabla N° 02	73
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Beneficios Sociales y/o remunerativos del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015	
Tabla N° 03	74
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Políticas Administrativas del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015	
Tabla N° 04	76
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Relaciones Sociales del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015	
Tabla N° 05	77
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Desarrollo Personal del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015	
Tabla N° 06	79
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Desempeño de Tareas del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015	
Tabla N°7	80
Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Relación con la Autoridad del Personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015	
Tabla N°8	81
Nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015	
Tabla N°9	82
Estadísticos Descriptivos del Nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015	

RESUMEN

La presente investigación titulada Propuesta de un programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, región amazonas, 2015 tiene como objetivo general proponer un programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015. La investigación se sustentó en la Teoría del Ajuste en el trabajo (Dawes, 1994). El estudio de tipo No experimental, descriptivo de corte transversal, tuvo una población constituida por 21 personas entre profesionales, técnicos y personal administrativo de salud. Se cuenta con los servicios de Materno perinatal, Planificación familiar, medicina, Niño, laboratorio, observación sin internamiento, triaje, admisión, tópico y ecografías. Se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral para el personal de salud ambos del Ministerio de Salud. Para la contrastación de la hipótesis se aplicó chi cuadrado obteniendo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ lo que permite aceptar la hipótesis planteada. Las conclusiones mostraron que el 72,7% que representa a 16 encuestados indicaron estar satisfechos, luego podemos concluir que el personal se encuentra satisfechos

Palabras clave: Programa Psicoorganizacional, Satisfacción laboral, Potencial humano

ABSTRACT

The present research titled Proposal of a psychorganizational program to improve the satisfaction of the Leymebamba health center staff, amazon region, 2015 had as general objective to propose a psychorganizational program to improve the job satisfaction of the staff of the Leymebamba health center, Amazonas region, The research was based on the theory of adjustment at work (Dawes, 1994). The non-experimental, descriptive cross-sectional study had a population of 21 professionals, technicians and health administrative personnel. Maternal perinatal services, Family planning, medicine, Child, laboratory, observation without hospitalization, triage, admission, topical and ultrasound are available. The work satisfaction questionnaire was used for health personnel both of the Ministry of Health. To test the hypothesis, chi square was applied, obtaining a level of significance of $0.000 < 0.05$, which allows the hypothesis to be accepted. The conclusions showed that 72.7% representing 16 respondents indicated satisfaction, then we can conclude that the staff is satisfied.

Keywords: Psicoorganizacional Program, Job Satisfaction, Human Potential

INTRODUCCIÓN

El centro de salud como institución de salud se define como una organización con un espacio estructurado de prácticas de división y coordinación del trabajo, a través de las cuales se establecen relaciones entre el personal del hospital y un espacio de prácticas médicas; esto es, una estructura de prácticas a través de las cuales personal especializado se relaciona con personas enfermas o, en general, con problemas de salud . (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007, p.62)

“La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de *especial* interés en el ámbito de la investigación” (León, 2011, p.4). Del mismo modo el clima de una organización es importante en el diagnóstico organizacional” (Del Rio, Munares, & Montalvo, 2013, p.11). Comprende el ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional y características de sus miembros. Influyen la estructura de la organización, administración, reglas y normas, toma de decisiones, motivación, actitudes y la comunicación (Del Rio et al., 2013, p.11). El mejor enfoque utiliza las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos en el medio laboral (Del Rio et al., 2013, p.11). “En algunas instituciones de salud, existen conflictos entre los trabajadores y las autoridades y poco compromiso con el trabajo, lo que se traduce en un clima organizacional desfavorable, y conlleva a falta de calidad en la atención” (Del Rio et al., 2013, p.11).

“El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales” (Chiang et al., 2007, p.62); “esto *potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación...*” (Valle, 1995).

“Diversos autores de una u otra forma han dejado establecido que el clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de las instituciones” (Chiang et al., 2007, p.62). “El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas *enraizamiento, arraigo y permanencia...*” (Guedez, 1998), “generando en el comportamiento *eficacia, diferenciación,*

innovación y adaptación” (Valle, 1995). “El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables importantes en el desarrollo de las actividades laborales en los establecimientos de salud” (Chiang et al., 2007, p.62).

Según Sohi, se debe iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados . (Chiang et al., 2007, p.62)

“Para llegar a ello, hay que identificar cuáles son los diferentes factores que hacen difícil dar cumplimiento a estos desafíos” (Chiang et al., 2007, p.62). “Esta tarea se debe efectuar en función de la identificación de aquellos elementos que contribuyan y obstaculicen el cumplimiento de los objetivos institucionales” (Chiang et al., 2007, p.62); “con toda esta información se pueden generar acciones que permitan alinear los objetivos organizacionales con las necesidades de los pacientes” (Chiang et al., 2007, p.62).

Este estudio pretendió despertar la reflexión de los directivos del centro de salud sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal que labora en el Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas, considerando que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización. Se propuso un programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Leymebamba

A través del desarrollo de esta investigación se pretendió estudiar a fondo todos los factores y mecanismos que puedan contribuir a optimizar la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Leymebamba en ambos turnos de atención, por medio de la realización de encuestas de tipo cerrada y personal, el estudio de los procesos que conlleva esta atención, el análisis de los datos arrojados del instrumento de evaluación aplicado a la población en estudio, validación del estudio, las conclusiones y sugerencias pertinentes

La investigación está organizada en cuatro capítulos:

El capítulo I, hace referencia a la situación problemática sobre la satisfacción laboral en el sector salud; así como a los antecedentes que se han realizado sobre este tipo de investigaciones, tanto a nivel local, nacional e internacional. Del mismo modo en este capítulo queda determinado el objetivo de esta investigación

En la segunda parte se abordó los elementos teóricos que encuadran dentro del estudio, tratados por diversos autores que relacionan los fundamentos del clima organizacional y la satisfacción laboral que nos ayudan a entender y buscar estrategias de solución

La orientación metodológica para esta investigación se encuentra en el capítulo III. En este estudio no experimental, transaccional, y correlacional, los datos obtenidos se procesaron e interpretaron haciendo uso de la estadística descriptiva

En el capítulo IV se detalla la discusión de los resultados interpretando y analizando cada cuadro presentado, respondiendo de esta manera a los objetivos planteados.

En el capítulo V se detalla el contenido del programa psicorganizacional, especificando cada uno de 8 talleres.

Finalmente en el capítulo VI se presentan las conclusiones y sugerencias a las que se arribaron, luego del análisis e interpretación de los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos; las referencias bibliográficas de todos los libros y otros medios consultados; así como los anexos que servirán para explicar y aclarar el proceso de investigación

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel mundial, “la cultura psicoorganizacional es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas” (Gutierrez, 2007 p.01).

En la actualidad la cultura psicoorganizacional en los servicios del sector salud, amerita de profesionales que asuman el rol en la atención al paciente con un alto nivel de responsabilidad y ética, así como amplio liderazgo que motive cambios significativos según el área de competencia. De esta manera, la práctica profesional en salud debe ser capaz de responder a los cambios que experimentan las organizaciones que brindan atención a la salud como parte del concepto organizacional con verdadera autonomía e identidad profesional centrada en valores y trabajo de equipo que exige motivación, participación e interacción entre sus integrantes, lo que contribuye en gran medida a lograr estilos de cultura fuerte que se adapten a los nuevos paradigmas que plantea la atención de Salud . (Gutierrez, 2007 p.01-02)

En Chile, Rodríguez (2011); “en cuanto a la relación de la satisfacción laboral con el clima organizacional, señalaron que cuanto más favorable es la percepción del clima laboral en la organización, mayor va a ser el nivel de satisfacción que los trabajadores presenten hacia su trabajo en general”.

“La satisfacción laboral es un problema mundial debido que, existe el doble de trabajadores *activamente desconectados* que trabajadores *comprometidos* en sus puestos de trabajo” (Adams, 2013). “Solo 13% de los trabajadores se siente comprometido con su trabajo. Eso significa que tienen un sentido de pasión por su trabajo, una profunda conexión con su empleador y pasa sus días innovando e impulsando a su empresa” (Adams, 2013).

“El 87% de trabajadores de todo el mundo se encuentran insatisfechos en sus lugares de trabajo y tienen menos posibilidades de ser productivos” (Adams,

2013). “En otras palabras, el trabajo es más a menudo una fuente de frustración de una de satisfacciones para casi 90% de los trabajadores del mundo” (Adams, 2013). “Eso significa que la mayoría de los lugares de trabajo son menos productivos y menos seguros de lo que podría ser y los empleadores tienen menos probabilidades de crear nuevos puestos de trabajo” (Adams, 2013).

En el mundo globalizado el sector salud ha propuesto desarrollar cambios conceptuales, estructurales y de organización para hacer más eficiente y efectiva la atención, orientados a la calidad de los procesos y a considerar las condiciones de trabajo y el factor humano . (Torres, 2011, p.07)

Actualmente en España, la crisis económica ha obligado ajustes económicos que se han llevado a cabo en materia de salud, tales como es la reducción de personal, lo que conlleva un aumento de la carga de trabajo, y un empeoramiento de los turnos de estos profesionales, y con ello producirse una disminución de su satisfacción laboral . (Iriarte, 2012, p.06)

En España 2015. “El 40% de los trabajadores alcanza la satisfacción laboral en el momento en que es capaz de disfrutar y divertirse cuando realiza su trabajo, según el análisis de la consultora de Recursos Humanos Adecco” (Álvarez, 2015). “Para el 20% de los trabajadores, un buen ambiente laboral y el compañerismo son las piezas fundamentales para alcanzar la felicidad en el trabajo” (Álvarez, 2015).

En menor medida, son primordiales para el empleado el salario, el reconocimiento de los jefes y compañeros, la flexibilidad laboral, la coherencia de la dirección de la empresa y la disposición de recursos necesarios para poder desempeñar de forma adecuada el trabajo, según concluye la consultora . (Álvarez, 2015)

“Según el estudio de Adecco, hombres y mujeres muestran un comportamiento diferente a la hora de alcanzar la felicidad en el trabajo. Los hombres otorgan mayor importancia al salario que ellas (15% frente al 11% de las mujeres)” (Álvarez, 2015). “En cambio, la estabilidad es más relevante entre el sexo

femenino (9% en mujeres, frente al 6% en hombres), al igual que ocurre con la flexibilidad laboral (7% en mujeres, frente a un 1% en hombres)” (Álvarez, 2015).

Por edades, mientras que los empleados mayores de 55 años valoran en mayor medida la estabilidad, los de 35 a 44 años apuestan por la flexibilidad horaria y los menores de 24 años necesitan realizarse profesionalmente para poder ser felices en su empleo . (Álvarez, 2015)

En España, “Según los datos del Barómetro del Clima Laboral Accor-2008, la satisfacción de los empleados respecto a su trabajo se sitúa en un 66%, frente al 74% de hace tres años -cifras que se encuentran por debajo de las aportadas por otros trabajadores europeos” (De Vicente, Magán, Berdullas, & Elena, 2009, p.05).

En Pennsylvania y escocia .Enfermería Global N°18.2010 El estudio concluyó que los enfermeros que trabajan en hospitales que reciben poco apoyo administrativo para el cuidado de enfermería, relataron que presentan dos veces más insatisfacción profesional y presentaron niveles de burnout por encima de lo aceptable para estos profesionales de un 54% y 34%

“En Latinoamérica los trabajadores de salud dedican sus esfuerzos a más de un trabajo” (Torres, 2011, p.08). “El trabajador ocupa la mayor parte de su vida adulta en algún empleo y la índole de la profesión determina su nivel económico y su seguridad emocional, inclusive para algunos la felicidad” (Torres, 2011, p.08). “El trabajo proporciona un sentido de identidad, indicando lo que somos, mejora el estado de salud, autoestima y pertenencia” (Torres, 2011, p.08). “La insatisfacción laboral genera daños a la salud física y psíquica, disminución del rendimiento laboral, ausentismo reiterado, stress, ansiedad, depresión” (Torres, 2011, p.08).

En México. 2012, Según Juárez Adauta, “la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de una institución de salud, ambos índices presentan alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y un buen clima organizacional” (Peña, Díaz, & Carrillo, 2015, p.43). “Es decir, que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y por ende, una mejora sustancial en la

prestación de servicios al derecho habiente” (Peña et al., 2015, p.43). González y Pérez (2012) reportó que “existe un 30% de trabajadores de salud con conflictos en clima laboral, 25.9% con baja motivación e insatisfacción laboral y el 28.3% presenta síndrome de Burnout” (González & Pérez, 2012, p.08).

El consejo de Seguridad de Colombia en Junio de 2014 en el informe de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) refirió que en estos últimos tiempos existe “una epidemia escondida a la que deben hacer frente los sistemas de salud de los países” (Consejo Colombiano de Seguridad [CCS], 2014).

A junio del 2013 se registraron en Colombia 10.246 enfermedades laborales calificadas según cifras de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y de Trabajo en el Sistema general de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo de Colombia., el 90 por ciento de las enfermedades laborales en el país corresponden a las lesiones músculo esqueléticas, seguidas de patologías auditivas con el 4%, trastornos mentales 1.1%, y lesiones de la piel 1.0% . (CCS, 2014)

Lo cual representa un aumento del 6,52% con respecto al 2012.

Muchos factores pueden contribuir - ya sea individualmente o en combinación - para el desarrollo de estas enfermedades como: Alta demanda de trabajo, Falta de control sobre el trabajo, Baja satisfacción laboral, Trabajo repetitivo, Alto ritmo de trabajo, Presión de tiempo, Falta de apoyo de colegas y superior . (CCS, 2014)

“En el Perú las entidades públicas no se han incorporado una evaluación permanente de la Satisfacción laboral lo cual refleja claramente la falta de interés hacia lo RRHH en el sector público” (Torres, 2011, p.09).

“Las realidades de los hospitales públicos a nivel nacional, son parecidas, e invierten sus recursos en busca de mejoras de calidad de atención, pero los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que recibe sumado a esto la insatisfacción de los trabajadores” (Torres, 2011, p.10). “Las instituciones públicas no logran desarrollar y brindar una atención de calidad, como es el caso

del Hospital *Puente Piedra*, una demostración palmaria de las evidentes desregulaciones laborales existentes desde hace más de 20 años en el sector salud” (Torres, 2011, p.10).

Un estudio sobre Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica los resultados arrojaron que del total de trabajadores que participaron en el estudio, 29% fueron técnicos, 14% personal administrativo, 14% médicos, 12% enfermeras, 12% otros profesionales, 8% artesanos, y 11% servicios diversos. El 52% fue de sexo femenino. El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima organizacional por mejorar. El 12% de trabajadores percibió un clima no saludable, el 75% por mejorar y el 13 % un clima saludable . (Del Rio et al., 2013, p.11)

EL Centro de Salud Leymebamba es un establecimiento de categoría 1-3 con una infraestructura nueva desde hace 3 meses ubicado en la capital del distrito cabecera de micro red con 6 establecimientos a l-1 su cargo distritos de Balzas, Chuquibamba de la provincia de Chachapoyas, y del distrito de San Francisco del Yeso perteneciente a la provincia de Luya. Se encuentra ubicado en un lugar estratégico, a borde de carretera muy concurrido por turistas nacionales e internacionales, además de tener acceso a la costa tanto por Chachapoyas como por Cajamarca en tal sentido es un lugar con mucho movimiento de viajeros así mismo mucha demanda tanto en la atención médica

Cuenta con 21 personales de salud entre profesionales y personal administrativo. Se cuenta con los servicios de Materno perinatal, Planificación familiar, medicina, Niño, laboratorio, observación sin internamiento, triaje, admisión, tópico y ecografías. Es un centro materno perinatal ubicado en un punto estratégico donde se recibe referencias de todos los establecimientos de la micro red, así mismo de sus 10 anexos. Atiende a diario aproximadamente 50 pacientes, aparte de las emergencias que son en promedio 10 semanal en su mayoría obstétrico y accidente de tránsito

En el centro de salud Leymebamba se ha observado que no cuentan con protocolos de trabajo por lo que el personal trabaja de acuerdo a su experiencia o

capacitación sin concordancia, según refieren los directivos no permitiendo una articulación de criterios en los procedimientos produciendo altercados y disputas. En el desarrollo de trabajo se pudo evidenciar que los profesionales se expresan través de gritos y miradas adustas, según algunas enfermeras expresaron que los técnicos intervienen en sus reportes dando sus opiniones frente a la intervención cuidada de los pacientes. Según algunos técnicos de enfermería y administrativos no se sienten identificados al servicio y no creen que haya trabajo en equipo con los demás miembros del personal debido que algunos son favorecidos por la estrecha amistad con la responsable de recursos humanos que es una técnica de enfermería que critica el trabajo del personal que no es de su simpatía, e ignora las faltas cometidas de sus amistades; asimismo puntualizaron que sus remuneraciones no compensan a las exigencias de la institución y no reciben algún viatico por actividades realizadas. Organizacionalmente no se observa una estructura jerárquica ni jefaturas establecidas y existe el manual de organización y funciones documento que es conocido pero no se aplica por el personal ya que consideran que la antigüedad esta primero

Los jefes de establecimiento que han ocupado el cargo han sido influenciados por la responsable de recursos humanos quien aprovecha de su cargo para administrar los recursos a su beneficio personal, igual manera con la distribución de los turnos dejando muchas veces desabastecido el turno para la atención al usuario externo, el mismo que muchas veces tiene que presenciar el malestar de los trabajadores o sus discusiones y en ocasiones recibir mal trato de parte del personal

A través de una entrevista aplicada al personal asistencial del Centro (21 trabajadores) han sido seleccionados tomando en cuenta los principales servicios que brinda el hospital: médicos (2); enfermeras (3), obstetras (3), técnicos en enfermería (8), personal administrativo (2), personal de servicio (1). Las entrevistas realizadas se efectuaron considerando que el informante (entrevistado), tiene la condición de anónimo, con la finalidad de no sesgar lo expresado en la entrevista por la percepción a alguna represalia por la información que pueda proporcionar

Desde esta perspectiva se planteó la siguiente interrogante:

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo la propuesta de un programa psicorganizacional contribuirá a mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015?

1.3 Justificación

La presente investigación es conveniente porque es necesario conocer cómo la propuesta de un programa psicorganizacional contribuye a mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015, además de identificar la realidad problemática respecto la variable satisfacción ayudando en la evaluación de los servicios de salud así como en la calidad del servicio que brinda esta institución .

Del mismo modo es importante para la preparación de los trabajadores ante nuevos retos, para mantenerlos expectantes frente a una realidad competitiva en la sociedad.

También fue trascendente porque contribuyó a tener un mayor reconocimiento de los servicios que ofrece esta institución pública en el mercado laboral de esta parte del país, pues si la satisfacción laboral encontrada resulta positivo, el valor agregado será la atención de calidad, lo cual repercute en los usuarios y en la propia satisfacción laboral

Esta investigación además fue importante porque no existen investigaciones relacionadas al tema en nuestra Institución, por lo tanto sus resultados servirán para que en un futuro se mejoren las condiciones laborales de los miembros de la institución así como mejore la satisfacción laboral, dando a comprender que un trabajador muy satisfecho y con un ambiente organizacional saludable puede brindar un mejor siempre un mejor servicio que no sólo redundará en la calidad de

trabajo, equidad, eficacia sino además en la eficiencia de la atención prestada a los usuarios

1.4 Antecedentes

1.4.1 Internacionales.

Arias Gallegos y Arias Cáceres (2014), en la tesis *“Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”*, planteo como objetivo “Este estudio pretende valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral La muestra está compuesta por 45 trabajadores de una pequeña empresa privada, 25 varones (55,6%) y 20 mujeres (44,4%) de 18 a 47 años de edad” (Arias & Arias, 2014, p.186), “se utilizaron como instrumentos “el Perfil Organizacional de Likert (POL) consta de 25 preguntas con cinco alternativas de respuesta que se puntúan de 5 a 1 y que ofrecen un puntaje total y puntajes parciales en función de seis dimensiones” (Arias & Arias, 2014, p.186). “La Flexibilidad, Responsabilidad, Estándares, Reconocimiento, Claridad , Espíritu de Equipo ,y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall que consta de 15 ítems y dos dimensiones: satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca” (Arias & Arias, 2014, p.186). “Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada” (Arias & Arias, 2014, p.185).

Esta investigación es conveniente citarlo en nuestro trabajo por ser las variables las mismas que estudiaremos en nuestro trabajo y resaltar las conclusiones al cual llegaron donde se demostró que el clima organizacional y las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal dentro de la institución determinan el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Apuy (2008), en su investigación titulada: *“Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008”*, “tuvo como objetivo general conocer los factores del clima

organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela” (Apuy, 2008, p.01).

Realizada en 45 personas, en todos los niveles de Enfermería y en los tres turnos, mediante la aplicación de dos instrumentos: una entrevista estructurada a los funcionarios y la observación directa de esta unidad para establecer la influencia de los factores del clima y su relación con la satisfacción laboral . (Apuy, 2008, p.01)

“Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva” (Apuy, 2008, p.01). “Los resultados del estudio reflejaron que: la mayoría del grupo corresponde a mujeres, un 44% son solteros, en general son adultos jóvenes entre edades menores de 25 hasta 34 años” (Apuy, 2008, p.01). “La antigüedad en la institución y en el servicio, es un período menor de 5 años en ambos, el 49 % tiene nombramiento interino y un 53%, tienen un grado académico superior al puesto actual” (Apuy, 2008, p.01). “El grupo muestra satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben tienen oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior” (Apuy, 2008, p.01-02). “En contraposición, existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad” (Apuy, 2008, p.02). “El grupo considera hay personas que se expresan mal del servicio y en ocasiones se oponen al cambio, respecto a los valores colectivos, tampoco se da el trato adecuado a los bienes patrimoniales” (Apuy, 2008, p.02). “En infraestructura existen criterios de insatisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados: condiciones del ambiente físico, las medidas de seguridad, en cantidad y calidad de los equipos, el personal considera inadecuados” (Apuy, 2008, p.02).

En la variable del recurso humano, existe disconformidad respecto al salario, la sobrecarga de trabajo y variabilidad del mismo, aunado a la carencia de personal y de capacitación, sienten insatisfacción y frustración, en esta área, el 35% de los empleados desea ser reubicado en otro servicio . (Apuy, 2008, p.02)

“Se concluye existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería” (Apuy, 2008, p.02). “El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en el mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad” (Apuy, 2008, p.02).

Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013), En su investigación *“Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios”*. España. El objetivo del estudio fue “analizar la influencia del género y edad en la satisfacción de la vida laboral en los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario” (Carrillo, Solano, Martínez, & Gómez, 2013, p.1314). En cuanto a materiales y método: “la muestra quedó constituida por 546 profesionales, administrándose un cuestionario general con variables sociodemográficas y otro específico, el NTP 394 Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción adaptada y validada al castellano” (Carrillo et al., 2013, p.1314). Los resultados, determinaron que “son los profesionales de mayor edad muestran mayores niveles de satisfacción, las relaciones estadísticamente significativas que se establecieron fueron relación entre dirección y trabajadores, posibilidades de promoción, horario, variedad de tareas, estabilidad en el empleo, oportunidades de formación o satisfacción general” (Carrillo et al., 2013, p.1314). “Del mismo modo, los hombres se muestran ligeramente más satisfechos que las mujeres con la estabilidad en el empleo” (Carrillo et al., 2013, p.1319).

Esta investigación demuestra que en España la satisfacción laboral está ligada a la edad y genero debido a que tiene una relación directamente significativa con la estabilidad laboral, posibilidades de promoción. A mayor

edad se genera mayor estabilidad, y si este profesional es de género masculino mayor posibilidad de promoción en cuanto a asistencia a cursos de capacitación.

González, Guevara, Morales, Segura y Luengo (2013). Chile. En su investigación *“Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile”*, el objetivo trazado fue “determinar si la Satisfacción Laboral percibida por los profesionales de Enfermería de los Centros de Responsabilidad (CR) o Servicios de 5 Hospitales del sector *Gran Santiago* de la Región Metropolitana está relacionada a los Estilos de Liderazgo” (González, Guevara, Morales, Segura, & Luengo, 2013, p.11). “La metodología: Estudio cuantitativo, transversal de tipo descriptivo-correlacional, tuvo como muestra: 214 enfermeros universitarios” (González et al., 2013, p.11).

Determinó que a pesar que no existe un estilo de liderazgo mejor que otro, sino uno más adecuado para la situación, hay una relación entre la satisfacción laboral con los estilos de liderazgo, motivo por el cual es importante profundizar en estos temas para obtener conocimientos que permitan formar profesionales líderes, capaces de mantener satisfecho a su equipo de trabajo . (González et al., 2013, p.11)

En este estudio se observa que los estilos de liderazgo participativo y persuasivo se relacionan con el nivel de satisfacción bastante satisfecho, de la misma manera la insatisfacción laboral se da en aquellos que perciben los estilos de liderazgo director y delegador. “Las enfermeras(o) gestoras(es) pueden influir ejerciendo un estilo de liderazgo adecuado a la situación y de esta manera aumentarla motivación y satisfacción laboral de su personal” (González et al., 2013, p.19); “el estilo de liderazgo que se adopte puede influir en el perfil de valores que tomen los seguidores o subordinados” (González et al., 2013, p.19), por ello “resulta primordial prestar atención a los estilos de liderazgo de los diferentes gestores de unidades o de grupos, dado que es un elemento dinamizador importante en las organizaciones” (González et al., 2013, p.19).

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2005). En su trabajo *“Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena”*. Nos expresa que: “la Gestión de Recursos Humanos ha ido tomando importancia para las organizaciones, en especial para los servicios públicos, pues resulta ser un área de interés que ayuda a generar ventajas competitivas para cualquier organización” (Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo, 2005, p.01).

Por esta razón, la realización de investigaciones organizacionales, que tomen en cuenta variables como el clima organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño, toman especial relevancia, pues contribuyen en la detección de necesidades de capacitación o entrenamiento, de tal forma que un buen diagnóstico identificará las variables críticas a potenciar en una determinada organización . (Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo, 2005, p.01)

Así mismo propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella, constituyéndose en un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran

1.4.2 Nacionales.

Bobbio y Ramos (2010). Perú en su investigación: *“Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú”*, se observó que “la satisfacción en el personal profesional médico estaba vinculada a los factores de higiene de los ambientes y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio” (Bobbio & Ramos, 2010, p.136). “El factor económico no ha mostrado tener impacto importante. Por otro lado el personal profesional no medico tuvieron mayor relevancia en la satisfacción laboral factores organizacionales como la carga laboral y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso” (Bobbio & Ramos, 2010, p.136). “El personal técnico tendría mayor relevancia factores económicos y organizacionales como el salario mensual y la satisfacción con

la supervisión ejercida” (Bobbio & Ramos, 2010, p.136). Este estudio demuestra que “existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM, los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico” (Bobbio & Ramos, 2010, p.133). “Para el personal de enfermería y obstetricia tuvieron mayor relevancia en la satisfacción laboral factores organizacionales como la carga laboral y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso” (Bobbio & Ramos, 2010, p.136); “mientras que, en el personal técnico de enfermería tendrían mayor relevancia factores económicos y organizacionales como el salario mensual y la satisfacción con la supervisión ejercida” (Bobbio & Ramos, 2010, p.136). “Cabe resaltar que el personal técnico de enfermería es el que percibe menores ingresos y tiene contacto frecuente con los pacientes por lo que debería evaluarse la posibilidad de incrementar el salario mensual de este grupo” (Bobbio & Ramos, 2010, p.136-137).

La satisfacción laboral en el personal médico ha sido vinculada sólo a dos factores que son la higiene y limpieza de los ambientes de trabajo y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio lo que se espera influya en la calidad de su atención, en la relación con sus pacientes, en sus patrones de prescripción, etc. como descrito en otros estudios . (Bobbio & Ramos, 2010, p.136)

Este estudio plantea “la medición periódica de la satisfacción de los trabajadores de salud con la finalidad de realizar intervenciones y priorizar los grupos de intervención” (Bobbio & Ramos, 2010, p.137).

La dirección general de los establecimientos de salud deben no sólo medir la calidad del servicio que brindan a la comunidad sino también priorizar su capital humano lo que mejorará el prestigio de las instituciones y mejorará la calidad de la atención de forma global . (Bobbio & Ramos, 2010, p.137)

Monteza (2012). En su investigación “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud,

Chiclayo 2010”, Menciona que “existe una tendencia de la gran mayoría de enfermeras a calificar el clima laboral como medianamente favorable” (Monteza, 2012, p.32); “predominando como potencial la autorrealización estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital” (Monteza, 2012, p.61). Además existe “la falta de fortalecimiento de, los beneficios sociales y/o remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficiente” (Monteza, 2012, p.61).

1.4.3 Locales.

MANOSALVAS en su investigación Clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. En este trabajo se analizó la relación entre el clima de la organización y satisfacción en el trabajo en las organizaciones que proporcionan servicios de salud, en particular en un hospital. Se utiliza una metodología cuantitativa rigurosa, a través de la aplicación del análisis de componentes principales y análisis factorial confirmatorio de construcciones, con el fin de probar el modelo de medición del instrumento empleado. Además, a través de ecuaciones estructurales se analiza la relación entre los constructos mencionados anteriormente. El objetivo principal fue mejorar la validez de los resultados descriptivos producidos por estudios similares en otros países, así como a proponer un modelo general aplicable a otros tipos de organizaciones, como base para la implementación de estrategias dirigidas a una mejor gestión del talento humano. Los resultados de este estudio corroboran y enriquecen, a través de una herramienta de medición innovadora y fácil de aplicar, conclusiones de estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos. Por otra parte, las conclusiones extraídas se pueden utilizar para diseñar estrategias que permitan una gestión más eficiente del talento humano existente en este tipo de organizaciones (Manosalvas, 2015).

Este estudio demostró la relación entre ambas variables en en personal de enfermería del Hospital de Chachapoyas y como éstas influye considerablemente en la calidad de atención al usuario externo.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Proponer un programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

1.5.2 Específicos

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

Describir el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

Diseñar el programa psicorganizacional, basado en la Teoría del Ajuste en el trabajo para mejorar la satisfacción laboral en el centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Base Teórica

2.1.1 Gestión

“La definición de gestión nos indica que se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos” (Andrade, 2013, p.19). “Como bien hemos explicado a lo largo de este sitio, la gestión se divide en todas las áreas que comprenden a una empresa, ya que todos los departamentos que la administración tiene bajo su cargo, deben estar involucrados con la gestión empresarial” (Andrade, 2013, p.19).

Teniendo en cuenta esta definición de gestión dada, es importante que sepamos que en una empresa, la gestión de recursos humanos es la más relevante en una empresa, ya que en este caso, la definición de gestión se referiría a ésta como un conjunto de actividades que desarrollan, movilizan y motivan al personal empleado que una empresa necesita para su éxito . (Andrade, 2013, p.19)

“Teniendo todo esto en cuenta, podemos decir que de la definición de gestión se desprende la intervención de los miembros activos correspondientes a la empresa, comprendiéndose la dirección general y los representantes de la gestión del personal” (Andrade, 2013, p.19).

Por otro lado también debemos tener en cuenta que la definición de gestión en este caso requiere definir por su parte todas las políticas utilizadas por el personal para que así el mismo pueda ponerse en funcionamiento articulando las funciones sociales teniendo en cuenta las metas que posee la empresa . (Andrade, 2013, p.19)

Considerando la definición de gestión de recursos humanos que expusimos anteriormente debemos decir que además de estos factores

mencionados, se requieren de métodos para conseguir, desarrollar y conservar dichos recursos, y esto es algo que no podrá ser llevado a cabo sin el apoyo de instrumentos administrativos . (Andrade, 2013, p.19-20)

“Todos estos puntos señalados, conforman el procedimiento habitual en el cual la definición de gestión de recursos nos indica su funcionamiento” (Andrade, 2013, p.20). “Para poder ilustrar un ejemplo claro y que la definición de gestión resulte más entendible, diremos que cuando un vendedor es ascendido a jefe de ventas debe asumir algunas responsabilidades que nada tendrán que ver con las que anteriormente poseía” (Andrade, 2013, p.20).

Por ejemplo, antes, como vendedor debía encargarse que se logre el volumen de ventas fijado por la empresa, llevaba a cabo la organización de su propio tiempo con el objetivo de mantener un cierto contacto con la mayor cantidad de clientes posible, y debía registrar cada una de las transacciones e infórmalas inmediatamente a su supervisor. Ahora bien, al haber sido ascendido las responsabilidades con las que carga son: realizar previsiones de venta con el fin de lograr los objetivos presupuestados, coordinar el tiempo del personal administrativo junto con el del personal de su departamento a cargo, diseñar acciones promocionales que ofrezcan información acerca de su departamento y desarrollar un plan de prospección para que así la empresa logre alcanzar una mayor cuota de mercado . (Andrade, 2013, p.20)

“Lo que se plantea en este ejemplo es el cambio sustancial en el sistema de trabajo, y lo mismo pasa con todos los puestos que afecta esta definición de gestión” (Andrade, 2013, p.20).

2.1.2 Gestión en salud

“Gestionar es dirigir, administrar los recursos, lograr los objetivos y metas propuestos. La gestión, en el ámbito de salud se puede dividir en tres

grandes niveles: Macro gestión, Meso gestión y Micro gestión” (Román, 2012).

Y está marcada por los cambios epidemiológicos, las innovaciones en los sistemas de información y en la tecnología, la presión de los usuarios que exigen mejores servicios y, principalmente, por un gigantesco aumento de los costos que no se respalda con evidencia respecto de una mayor eficiencia en los resultados sanitarios . (Román, 2012)

“La gestión en salud es algo más que una herramienta de gestión. Es un cambio cultural que aportará nuevos valores al quehacer de los profesionales y al conjunto de la organización” (Román, 2012). “No obstante, ello exige determinados compromisos del equipo humano como son los de aprender a dirigir y ser dirigidos, contribuir a las decisiones de gestión y de organización en el mejoramiento de las instituciones” (Román, 2012).

2.1.3 Satisfacción Laboral

2.1.3.1 Definición.

“La satisfacción laboral es, en la actualidad, uno de los temas más relevantes en la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Los expertos suelen coincidir en afirmar que la satisfacción laboral no es un concepto global, válido para todos” (Monteza, 2012, p.22). “Por lo contrario, se trata de un concepto complejo que se relaciona con la visión de los empleados respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto” (Monteza, 2012, p.22-23).

En sentido general, a cada uno de estos aspectos le corresponde una actitud, que no es más que una predisposición, adquirida a partir de la experiencia, a responder de los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa . (Monteza, 2012, p.23)

“La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación” (León, 2011, p.4).

Y así mismo se define la Satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, esa actitud se ve influenciada por su percepción en función a su empleo relacionada con el desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que facilitan su trabajo y desempeño (retribución, seguridad, progreso, compañerismo). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos define también como, la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional . (Palma, 2004)

Álvarez (2007) refiere que: “no existe una definición unánimemente aceptada por todos los autores sobre satisfacción laboral e indica que en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación o trabajo” (p.107). “Las definiciones de satisfacción laboral se pueden incluirse en dos grupos: el primero hace referencia a un estado emocional, sentimiento o respuesta afectiva; el segundo que considera que la satisfacción laboral trasciende el plano emotivo y la considera como una actitud” (Álvarez, 2007, p.107). “En el primer grupo se incluyen las definiciones que la caracterizan como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador” (Álvarez, 2007, p.107). Peiró (1996) “la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de allí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales” (p.346). “De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes

hacia el trabajo con el compromiso organizacional y la implicación laboral” (Peiró & Prieto, 1996, p.346).

Weinert (1985) destaca como, “en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo” (p.298).

En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo) . (Weinert, 1985, p.298)

Caballero (2002) considera a la satisfacción en el trabajo “como actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar, referida a las disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él” (p.2).

Robbins (1996): “Actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con el puesto tiene actitudes negativas hacia él” (Robbins, 1996, p.185). También nos indica que “los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto de trabajo son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad-puesto” (Robbins, 1996, p.192). “Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y

comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación” (Robbins, 1996, p.192).

Locke (1976): “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. “No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados” (Chiang et al., 2007, p.64). “La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el radio de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización” (Chiang et al., 2007, p.64).

“Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés” (Chiang et al., 2007, p.64).

Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización . (Chiang et al., 2007, p.64)

“La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad” (Chiang et al., 2007, p.64).

Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. La definición de satisfacción laboral que nos parece apropiada es

la proporcionada por Bravo et al. (1996), quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo . (Chiang et al., 2007, p.64)

“Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción” (Chiang et al., 2007, p.64).

Muñoz (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas” (p.76). Define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas” (p.76).

“La satisfacción laboral representa la actitud general que los trabajadores tienen hacia su trabajo, la cual puede ser positiva (satisfactoria) o negativa (insatisfactoria) dependiendo de cómo se sienten dentro de sus organizaciones” (Castillo, 2014, p.11). “Es así, que esta va a afectar directamente el comportamiento organizacional y la calidad de vida de los empleados” (Castillo, 2014, p.11)

“En cuanto a la relación de la satisfacción laboral con el clima organizacional, existen muchos estudios que la reafirman” (Castillo, 2014, p.12).

Por ejemplo, Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) analizaron una institución pública en Chile y fue posible evidenciarla relación directa existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral: Cuanto más favorable es la percepción del clima laboral en la organización, mayor va a ser el nivel de satisfacción que los trabajadores presenten hacia su trabajo en general . (Castillo, 2014, p.12)

“Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo” (Monteza, 2012, p.23). “Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos” (Monteza, 2012, p.23).

Más específicamente los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son actitudes que se centran en: 1) la satisfacción laboral propiamente dicha, 2) la satisfacción con el salario, 3) la satisfacción con los compañeros, 4) la satisfacción con los jefes y 5) satisfacción con los ascensos . (Monteza, 2012, p.23)

“La importancia que cada uno de estos aspectos tiene va cambiando a medida que el trabajo cambia. También es posible que un empleado se encuentre muy satisfecho con un aspecto y muy insatisfecho con otro” (Monteza, 2012, p.23).

En los momentos actuales las organizaciones están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores o clientes internos, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad del mercado actual de competencia, tan cambiante y exigente . (Monteza, 2012, p.23)

“Para Loitegui la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción” (Monteza, 2012, p.23). “Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar o incluso suplir otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse” (Monteza, 2012, p.23-24).

Hay situaciones en el trabajo y su contexto que son determinantes y podrían influir en la satisfacción laboral, como que, los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades, capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación, con sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas . (Monteza, 2012, p.24)

“A todo esto se añade que: sea considerado el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo” (Monteza, 2012, p.24).

“Para medir la satisfacción laboral se desarrollan métodos. Todos ellos son indirectos, dado que la satisfacción laboral solo se puede inferir: es algo intangible y personal” (Monteza, 2012, p.24). “Entre estos métodos cabe citar: 1) La observación del comportamiento de los empleados, 2) Entrevistas con los empleados, 3) Los cuestionarios en cuanto la satisfacción laboral. El método más económico y confiable es la utilización de los cuestionarios escritos” (Monteza, 2012, p.24).

Existen agentes generadores de la satisfacción o insatisfacción laboral que pueden clasificarse en dos grandes grupos: Los agentes internos y los externos, los primeros están fundamentados sobre la base de las necesidades más importantes del individuo, relacionados con el interés por el trabajo, la estimulación moral, las oportunidades de escalar

jerárquicamente, las condiciones de trabajo, la comunicación, el horario; y los segundos son aquellos factores que condicionan las empresas entre sí, es decir las oportunidades que les brindan a sus trabajadores, en materia laboral y salarial . (Monteza, 2012, p.24)

“La satisfacción en el trabajo para enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal” (Monteza, 2012, p.24).

En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y de situaciones de alto riesgo en salud, que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y, desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega . (Monteza, 2012, p.24)

“Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral, como también una gran fuente de riesgos que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo” (Monteza, 2012, p.24-25).

“Existe la percepción de que las enfermeras que trabajan en servicios altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están más satisfechas laboralmente que las demás enfermeras” (Monteza, 2012, p.25).

Sin embargo, no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción, ya que en este tipo de servicio, específicamente en el centro quirúrgico, se escuchan con frecuencia quejas sobre diversos aspectos laborales, ya sean relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, la conducta de los jefes, sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros . (Monteza, 2012, p.25)

“Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal” (Monteza, 2012, p.25). “Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que se obtengan” (Monteza, 2012, p.25).

2.1.3.2 Teorías y Dimensiones

Teoría de los Factores de Herzberg.

“Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Esta teoría de los dos factores” (Caro, 2014, p.24). “Se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores” (Caro, 2014, p.24). “Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción” (Lemos, 2012, p.13). “Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores” (Lemos, 2012, p.13).

Los factores de higiene o extrínsecos al trabajo: “son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción” (Apuy, 2008, p.49). Se incluyen:

- “Salario” (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012, p.12).
- “Políticas de la compañía y administración” (Alfaro et al., 2012, p.12).
- “Supervisión” (Alfaro et al., 2012, p.12).
- “Relaciones interpersonales” (Alfaro et al., 2012, p.12).
- “Condiciones laborales” (Alfaro et al., 2012, p.12).

- “Estatus” (Alfaro et al., 2012, p.12).
- “Seguridad” (Alfaro et al., 2012, p.12).

Los motivacionales o intrínsecos al trabajo: “son fuente de satisfacción, sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal” (Apuy, 2008, p.49).

Se consideran:

- “Logro” (Alfaro et al., 2012, p.13).
- “Reconocimiento del logro” (Alfaro et al., 2012, p.13).
- “Trabajo en sí” (Alfaro et al., 2012, p.13).
- “Responsabilidad” (Alfaro et al., 2012, p.13).
- “Crecimiento o avance” (Alfaro et al., 2012, p.13).

Teoría de la finalidad-discrepancia. (Locke, 1968)

“Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales” (Alfaro et al., 2012, p.13). “Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales” (Alfaro et al., 2012, p.13). “La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo” (Alfaro et al., 2012, p.13). “En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee” (Alfaro et al., 2012, p.13). “Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo” (Alfaro et al., 2012, p.13).

Teoría del Ajuste en el trabajo. (Dawes, 1994)

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador . (Alfaro et al., 2012, p.12)

“De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo, es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio” (Alfaro et al., 2012, p.13). “El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados” (Alfaro et al., 2012, p.13).

Weinert (1985) relacionado con el desarrollo de las teorías de las organizaciones. “El interés por el estudio de la satisfacción laboral se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo de las teorías de las organizaciones, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo” (León, 2011, p.04). Dicho autor propone las siguientes razones:

- a) “Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo” (León, 2011, p.04).
- b) “Posibilidad y demostración de la relación negativa entre satisfacción y las pérdidas horarias” (León, 2011, p.04).
- c) “Relación posible entre satisfacción y clima organizativo” (León, 2011, p.04).
- d) “Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de

dirección, los superiores y toda la organización” (León, 2011, p.04).

- e) “Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal” (León, 2011, p.04).
- f) “Ponderador creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana” (León, 2011, p.04). “El autor destaca lo relacionado al trabajo en las organizaciones los aspectos psicológicos: reacciones afectivas y cognitivas que despiertan en ellos niveles de satisfacción e insatisfacción” (León, 2011, p.04).

“En el ámbito organizacional se ha tomado como referencia teórica el aporte de las más importantes teorías de la motivación para explicar el papel de la satisfacción laboral en el desempeño en el trabajo” (León, 2011, p.14). “A continuación algunos aportes importantes acerca de esta variable en el mundo del trabajo” (León, 2011, p.14).

Robbins (2004) la satisfacción labora es: “la actitud general de un individuo hacia su empleo” (p. 142). “Este autor menciona seis variables que están implicadas en la experiencia de satisfacción del trabajador” (León, 2011, p.15):

- “Trabajo desafiante: el trabajo deberá ofrecer variedad, libertad y debe desplegar todas las habilidades aprendidas de lo contrario este comenzará a experimentar frustrado e insatisfecho” (León, 2011, p.15).
- “Recompensas justas: Las normas que regulan el salario y los ascensos deben ser claros y justos, en función del mérito y esfuerzo” (León, 2011, p.15).
- “Condiciones favorables de trabajo: El entorno laboral deberá ser limpio, seguro y contar con los equipos e implementos necesarios” (León, 2011, p.15).

- “Compañeros que ayuden: Con esta variable se satisface la dimensión social que necesita y establece cada ser humano” (León, 2011, p.15).
- “Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo: No puede existir incompatibilidad entre el tipo de personalidad y la elección laboral o vocacional, y entre esta y el tipo de puesto” (León, 2011, p.15). “De ser así el individuo comenzará a experimentar diversos grados de frustración” (León, 2011, p.15).
- “Herencia genética: Para Robbins, el 30% de la satisfacción de un individuo en su trabajo se debe al elemento genético” (León, 2011, p.15). “Es decir, existe un elemento biológico y ajeno al individuo en el proceso de sentirse bien en un determinado ámbito laboral. Por supuesto, que este elemento, es el más criticado de la propuesta de Robbins” (León, 2011, p.15).

Para Loitegui (1990) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional (funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones laborales, contenido del trabajo, grado de autonomía, tiempo libre, salario, promoción, formación, vínculos sociales, entre otros) donde se confluyen las características de personalidad del trabajador con las características del trabajo . (León, 2011, p.16)

“Además, el refiere que la satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general” (León, 2011, p.16). “Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción” (León, 2011, p.16). “Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse” (León, 2011, p.16). “A la vez Loitegui (1990) concibe la

satisfacción laboral como un fenómeno conformado por las siguientes dimensiones” (León, 2011, p.16):

- “Funcionamiento y eficacia en la organización” (León, 2011, p.16).
- “Condiciones físico-ambientales en el trabajo” (León, 2011, p.16).
- “Contenido interno del trabajo” (León, 2011, p.16).
- “Grado de autonomía en el trabajo” (León, 2011, p.16).
- “Tiempo libre” (León, 2011, p.16).
- “Ingresos económicos” (León, 2011, p.16).
- “Posibilidades de formación” (León, 2011, p.16).
- “Posibilidades de promoción” (León, 2011, p.16).
- “Reconocimiento por el trabajo” (León, 2011, p.17).
- “Relaciones con los jefes” (León, 2011, p.17).
- “Relaciones de colaboración y trabajo en equipo” (León, 2011, p.17).
- “Prestaciones sociales” (León, 2011, p.17).

Este investigador afirma que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: a) De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo. b) De cómo se perciben y vivencia dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador. Por su parte Zubieta y Susinos (1993) distinguen dos tipos de variables que influyen sobre la satisfacción: a) Variables ambientales: Como el nivel de formación profesional, variación de actividades, liderazgo participativo, interesante salario y promoción del personal y sentimiento de pertenencia al grupo de trabajo. b) Variables personales: género, edad y nivel educativo . (León, 2011, p.17)

“Álvarez (2007) señala que la organización ha de cuidar con esmero que el interés en el propio trabajo se mantenga debido a su carácter intrínseco, considerándose la creatividad, la variedad, el enriquecimiento del trabajo, la autonomía y la complejidad en las tareas” (León, 2011, p.17). “Los distintos estudios coinciden en señalar

que las tareas variadas, complejas y difíciles satisfacen más al trabajador, que las actividades rutinarias que exigen una menor capacidad” (León, 2011, p.17). “Asimismo, cuanto más cualificada es la ocupación mayor satisfacción suele producir en los miembros que la desempeñan” (León, 2011, p.17). “Los aspectos que más estarían contribuyendo a la satisfacción del trabajo parecen ser su variedad, su autonomía y sus oportunidades para desarrollar las habilidades y aptitudes del propio sujeto” (León, 2011, p.17).

- “Variedad: Los hombres siguen prefiriendo trabajos que motiven su capacidad y que les permitan cierto grado de responsabilidad y de toma de decisiones” (León, 2011, p.18).
- “Autonomía: Los estudios realizados con trabajadores manuales que poseen libertad para elegir sus propios métodos y ritmos de trabajo, muestran mayor nivel de satisfacción” (León, 2011, p.18).
- “Uso de habilidades y aptitudes. La posibilidad de usar las capacidades, habilidades y aptitudes que una persona posee en un trabajo desafiante por su nivel de complejidad o dificultad supone un aumento del nivel de satisfacción” (León, 2011, p.18).

“Con respecto a las condiciones de trabajo, se encuentra que generalmente que los trabajos o profesiones más arriesgadas son los que valoran más positivamente unas buenas condiciones de trabajo” (León, 2011, p.18). “Entre los agentes de la satisfacción laboral se pueden mencionar al propio sujeto, los supervisores, compañeros y subordinados y la empresa y directivos. El propio sujeto” (León, 2011, p.18). “Entre los factores del propio individuo que controlan la satisfacción se encuentran sus habilidades, su personalidad y las percepciones que tiene de sí mismo” (León, 2011, p.18). “Por lo general una autoestima elevada proporciona más satisfacción en los empleados en relación con su trabajo que una autoestima baja. Los supervisores, compañeros y subordinados” (León, 2011, p.18). “Se ha llegado a afirmar que la satisfacción que se siente con el trabajo depende aparentemente de cuanto nos estimen o aprecien los

compañeros de trabajo” (León, 2011, p.18). “En relación con el grupo de trabajo y los compañeros, los aspectos más destacados para la satisfacción son por lo general la cohesión, la popularidad, el tamaño del grupo y las oportunidades de interacción” (León, 2011, p.18). “Normalmente, cuando un supervisor da muestras de un trato más bien *personal* que *institucional* los empleados tienden a sentirse más satisfechos” (León, 2011, p.18). “La consideración entendida como el *calor* que pone el líder en sus relaciones personales, la confianza que inspira y su disposición a explicar sus propias acciones y a escuchar a los subordinados, correlaciona con la satisfacción de los subordinados en un 0.70” (León, 2011, p.18).

Palma (2004) señala que el trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los campos de acción más recientes y de gran expectativa en todo tipo de empresas; la misma que tiene como limitación los escasos instrumentos para el diagnóstico e intervención del recurso humano, y en relación a la Satisfacción Laboral, lo define como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, siguiendo los planteamientos teóricos de Herzberger, Mausner y Snyderman, indicando que el grado de satisfacción laboral guarda cierta relación con el comportamiento en el trabajo en interacción con otras variables . (León, 2011, p.18)

“Construyo una escala que consta de VII factores que se definen como sigue” (León, 2011, p.18):

- “Dimensión I: Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma como también menciona Robbins que las Condiciones favorables de trabajo: El entorno laboral deberá ser limpio, seguro y contar con los equipos e implementos necesarios. –Según Loiteggi las Condiciones físico-ambientales en el trabajo”. (León, 2011, p.19)

- “Dimensión II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza”. (León, 2011, p.19)
- “Dimensión Factor III: Políticas Administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador”. (León, 2011, p.19)
- “Dimensión IV: Relaciones Sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas”. (León, 2011, p.19)
- “Dimensión V: Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización”. (León, 2011, p.19)
- “Dimensión VI: Desempeño de Tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora”. (León, 2011, p.19)
- “Dimensión VII: Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”. (León, 2011, p.19)

Entender el comportamiento organizacional y como los docentes se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo y con ello encontrar la satisfacción o insatisfacción . (León, 2011, p.19)

Castillo (2014), su objetivo “se orienta a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral” (Castillo, 2014, p.03). “Se trabajó con una muestra de 100 trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización” (Castillo, 2014, p.03). “Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma, la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert,

Aubé, Morin y Malorni y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco” (Castillo, 2014, p.03). “Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral” (Castillo, 2014, p.03). “Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente)” (Castillo, 2014, p.03).

Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral

“Son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú” (Alfaro et al., 2012, p.14). Y que será usado en el presente estudio.

“Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral” (Alfaro et al., 2012, p.16). “Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica” (Alfaro et al., 2012, p.16).

A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos . (Alfaro et al., 2012, p.16)

“La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 36 ítems, tanto positivos como negativos” (Alfaro et al., 2012, p.16). “La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo;

logrando un puntaje total que oscila entre 36 y 135 puntos” (Alfaro et al., 2012, p.16). “Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables” (Alfaro et al., 2012, p.16-17).

2.1.4 Psicología organizacional

2.1.4.1 Programa Psicoorganizacional

“Entre los psicólogos aún no existe un acuerdo claro sobre cuál es el origen y el campo de estudios de la psicología psicorganizacional” (Estrella, 2015). “Se percibe como la disciplina que surge de la industria y se expande hacia otras instituciones, hasta lograr su consolidación en la década de 1970” (Estrella, 2015). “Algunos estudios la consideran como sinónimo de psicología industrial, otros como una parte integrante de ella, finalmente, como una ampliación y una evolución de la segunda” (Estrella, 2015).

Lo psicoorganizacional se desarrolló a partir del movimiento de la relaciones humanas en la organizaciones pone más interés en el empleado que la Psicología Industrial; la cual se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo . (Estrella, 2015)

“Los temas organizacionales incluyen las actitudes de los empleados, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión” (Estrella, 2015).

“Sin embargo, los principales temas del área no se pueden categorizar como estrictamente industriales u organizacionales” (Estrella, 2015).

Por ejemplo, la motivación es importante para los asuntos de la Psicología Industrial en relación con la eficiencia y el desempeño de los empleados, pero también resulta de gran relevancia en la

preocupación de la Psicología Organizacional por la felicidad y bienestar de los empleados . (Estrella, 2015)

“Si bien las dos áreas no siempre se pueden diferenciar de manera clara unidas ofrecen una visión de la extensa naturaleza de su campo de acción” (Estrella, 2015).

“La psicología organizacional, lejos de centrarse en los estudios de la organización como tal, se orienta a los individuos como integrantes de la misma” (Estrella, 2015).

Es a partir de la década de 1980, y gracias al avance de la teoría orientada a la calidad total y a la reingeniería de procesos, que ha quedado claro que es preferible considerar como parte de la empresa o institución no solamente a quienes prestan sus servicios en ella, sino además, a quienes son los beneficiarios de sus productos y servicios (clientes, consumidores, usuarios, población objetivo o beneficiarios) y a quienes actúan como sus proveedores (de recursos materiales, económicos , humanos o intelectuales) . (Estrella, 2015)

“En un sentido diferente esta disciplina ha recibido otra valiosa aportación, proveniente de la investigación, acerca del desarrollo de los grupos y el manejo de los sentimientos y de la autoestima” (Estrella, 2015).

Desde hace más de cuarenta años, W. Schutz (1955) orientó sus trabajos a la identificación de la persona que hace más productivos a los grupos, y llegó a descubrir sus implicaciones en el comportamiento de los individuos de la organización, los sentimientos y el auto concepto de los integrantes . (Estrella, 2015)

“Su enfoque, con invaluable aportaciones al estudio del comportamiento de los individuos en las organizaciones, ha sido

confirmado por el nuevo campo de la llamada inteligencia emocional, además de que cobró forma científica a principios de la década de 1990” (Estrella, 2015).

“Sus hallazgos han arrojado una luz acerca de los factores que impactan en la formación de equipos de trabajo, la motivación de los empleados, los temores que bloquean o reorientan psicológicamente el comportamiento en las organizaciones y muchos otros temas” (Estrella, 2015).

“Sin lugar a dudas, la importancia de la psicología organizacional consiste en que nos ha permitido comprender los fenómenos humanos al interior de la organización en sus relaciones con el resto del sistema organizacional” (Estrella, 2015). “Por ello, los estudios de esta rama científica deben hacerse bajo el marco del enfoque de sistemas” (Estrella, 2015). “Así con el propósito de integrar a la misma Psicología de las organizaciones en una perspectiva sistémica, nuestro interés se orienta a describir sus relaciones, roles, insumos, productos, beneficiarios y modos de evaluar su eficacia” (Estrella, 2015).

2.1.4.2 Definición

Shein (1980) considera a la psicología industrial como la precursora que estudiaba tradicionalmente, en las décadas de 1920, 1930 o 1940, con un enfoque más limitado, los mismo fenómenos que en la actualidad ocupan la atención de la psicología organizacional, quien ha podido incorporar una visión sistemática de los mismos . (Estrella, 2015)

Asimismo Zepeda (1999) lo define como “la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, ya través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas”.

Por otro lado Mazabel (2000), lo define como “la rama de la psicología que estudia la interrelación entre los trabajadores y la empresa”.

2.1.4.3 Dimensiones:

Psicológico

- Promueve el desarrollo evolutivo del individuo, el análisis de su entorno, sus fortalezas, capacidades, intereses y limitaciones
- Actúa como la guía que permitirá ordenar y evaluar el trabajo que se debe desarrollar entre los compañeros de trabajo.
- Abarca todas las áreas del desarrollo personal.
- Permite el autocontrol, autoconocimiento y autogestión de emociones del trabajador.

Organizacional

- Desarrolla el potencial humano para contribuir al desarrollo organizacional.
- Relaciona la misión y visión del hospital con el desempeño y las acciones de las personas
- Conoce los compromisos organizacionales que tiene el hospital y los desarrolla en un clima de armonía y en un entorno saludable.
- Responde a una demanda de conocimiento especializado dirigido a fortalecer e innovar la gestión

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Satisfacción Laboral

De acuerdo a Locke (1976), la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona. (Vásquez,2007)

2.2.2 Clima Organizacional

“Conjunto de características psicosociales de una institución, determinada por aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales que integrados en un proceso dinámico específico, que atribuyen un peculiar estilo a dicho centro, condicionantes a la vez de los distintos procesos educativos” (Apuy, 2009).

2.2.3 Cultura de la Organización

Cultura psicorganizacional, cultura institucional, cultura administrativa, cultura corporativa, cultura empresarial, o cultura de negocios, son algunas expresiones utilizadas para designar un determinado concepto de cultura (el que la entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo humano) aplicado al ámbito restringido de una organización, institución, administración, corporación, empresa, o negocio (cuando habitualmente el concepto *cultura* se aplica al ámbito extenso de una sociedad o una civilización) . (Bretones & González, 2009)

Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras . (Ministerio de Salud del Perú [MINSA], 2009)

Significación de Tarea. Disposición al trabajo en función a atribuciones a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

2.2.4 Condiciones de trabajo.

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

2.2.5 Reconocimiento personal y/o social.

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos.

2.2.6 Beneficios económicos.

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

H1: La Propuesta de un programa psicorganizacional logrará mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015.

3.2 Variables

3.2.1 Variable: Programa psicorganizacional

3.2.1.1. Definición Conceptual

Acción colectiva del equipo de orientadores, junto con otros miembros de la institución, para el diseño, implementación y evaluación de un plan destinado a la consecución de unos objetivos concretos en un medio socioeducativo en el que previamente se han determinado y priorizado las necesidades de intervención . (Redondo, 2009)

3.2.1.2. Definición Operacional

Es un plan con un esquema de trabajo basado en un fundamento psicológico y organizacional aplicado a del personal del centro de salud Leymebamba, Región Amazonas, con la finalidad de lograr mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores. Esta propuesta de programa implica un análisis de contenido y para la validación del mismo se utilizó la cartilla de juicio de expertos proporcionada por la UCV. El programa constó de ocho talleres siendo las estrategias de desarrollo la aplicación de metodologías participativas.

3.2.2 Variable: Satisfacción laboral

3.2.2.1. Definición Conceptual

Locke (1976): “un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positivamente una situación de trabajo, enfatizando en los factores situacionales y disposicionales”. “El grado de satisfacción está establecido por el *encaje entre el ambiente de trabajo y las necesidades expectativas del trabajador*” (Paredes, 2006).

3.2.2.2. Definición Operacional

La variable será evaluada con el Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC) la cual consta de 36 ítems, y agrupados en 07 dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad; Los criterios que se tomaran en cuenta son: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 Puntos). Pudiéndose lograr un puntaje máximo de 180 puntos. Con las siguientes categorías: Muy insatisfecho (0 a 45 puntos), insatisfecho (46 a 70 puntos), media o medianamente satisfecho (71 a 90 puntos), satisfecho (91 a 120 puntos) y muy satisfecho (121 a 180 puntos) . (Monteza, 2012)

VARIABLE INDEPEND	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y/O TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
PROGRAMA PSICO-ORGANIZACIONAL	FUNDAMENTO PSICOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promueve el desarrollo evolutivo del individuo, el análisis de su entorno, sus fortalezas, capacidades, intereses y limitaciones ▪ Actúa como la guía que permitirá ordenar y evaluar el trabajo que se debe desarrollar entre los compañeros de trabajo. ▪ Abarca todas las áreas del desarrollo personal. ▪ Permite el autocontrol, autoconocimiento y autogestión de emociones del trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ANÁLISIS DE CONTENIDO ✓ CARTILLA DE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR EL PROGRAMA PSICO ORGANIZACIONAL.
	FUNDAMENTO ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrolla el potencial humano para contribuir al desarrollo organizacional. ▪ Relaciona la misión y visión del hospital con el desempeño y las acciones de las personas ▪ Conoce los compromisos organizacionales que tiene el hospital y los desarrolla en un clima de armonía y en un entorno saludable. ▪ Responde a una demanda de conocimiento especializado dirigido a fortalecer e innovar la gestión 	

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Palma s (2004). La satisfacción laboral define como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo, es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañerismo). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos 4,5	Satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, evaluada en la percepción de los factores físicos, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad (Palma, S. 1999). La variable de satisfacción Laboral será medida utilizando la Escala de Satisfacción laboral de la Lic. Psc Sonia Palma Carrillo; la cual consta de 36 Ítems y esta categorizada: Muy satisfecho(121-180 ptos), satisfecho(91-120),medianamente satisfecho(71-90),insatisfecho (46-70),muy insatisfecho(0-45)	Condiciones Físicas y/o materiales	- “Identifica como facilitador Los elementos materiales y la Infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana”	1, 13, 21, 28, 32.	Ordinal
			Beneficios sociales y/o remunerativos	- “Identifica y evalúa el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza”	2, 7, 14, 22	
			Políticas administrativas	- “Identifica y analiza el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador”	8, 15, 17, 23, 33	
			Relaciones sociales	- “Identifica y evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien comparte las actividades laborales cotidianas”	3, 9, 16, 24	
			Desarrollo personal	- “Identifica las oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades	4, 10, 18, 25, 29,	

				significativas a su auto-realización	34	
			Desempeño de tareas	- “Describe y evalúa sus tareas cotidianas en la entidad en que labora”	5, 11, 19, 26, 30, 35	
			Relación con la autoridad	- “Establece una apreciación de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”	6, 12, 20, 27, 31, 36	

3.3 Metodología

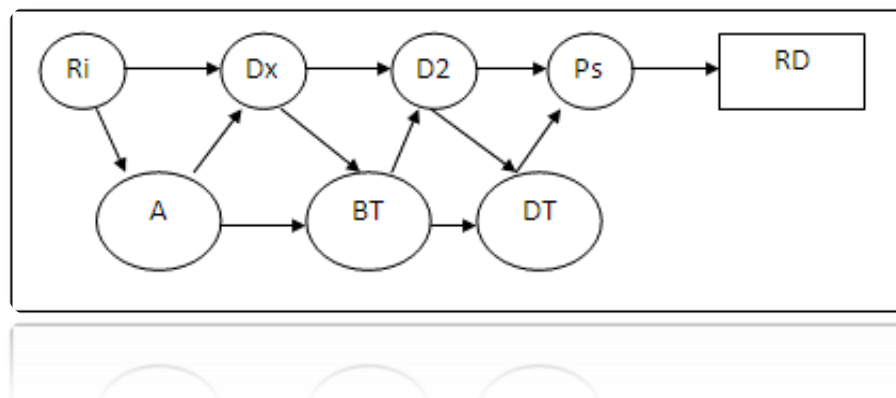
3.3.1 Tipo de Estudio

Se trata de una Investigación no experimental porque no replica el fenómeno a estudiar. Así mismo se trata de una investigación descriptiva, porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice . (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006)

Por lo tanto la investigación es de tipo no experimental cuantitativa descriptivo propositiva.

3.3.2 Diseño

No experimental, Transversal, descriptivo propositivo



Dónde:

Ri = Realidad inicial observada y descrita (personal del centro de salud satisfecho)

A = Estudios de investigación relacionados con el Ri

Dx= Problema analizado y explicado a partir de A

BT = Modelos o teorías que se seleccionan para resolver Dx

D2= Deducción obtenida a partir de Dx y BT

DT = Diseño teórico obtenido a partir de D2 y BT

PS = Propuesta de solución

RD= Realidad deseada ((personal del centro de salud muy satisfecho)

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población para la investigación estuvo constituida por 22 trabajadores del Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015.

3.4.2 Muestra

Se consideró una muestra censal.

3.5 Métodos de investigación

Para esta investigación se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

Análisis: Es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades. En esta investigación se realizó un análisis de las variables de estudio y permitió el dimensionamiento y la construcción de los indicadores de las mismas pudiendo de esta manera operacionalizar las variables hasta llegar al instrumento de recolección de los datos (Hernández et al., 2006).

Síntesis: Establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas. Para esta investigación se realizó una síntesis la que se produjo sobre la base de los resultados obtenidos previamente en el análisis de las variables estudiadas (Hernández et al., 2006).

Abstracción: En esta investigación se destaca la propiedad o relación del objeto de estudio tratando de descubrir el nexo esencial oculto e inasequible al conocimiento empírico del problema investigado (Hernández et al., 2006).

Por medio de la abstracción el objeto de estudio fue analizado en el pensamiento y descompuesto en conceptos; la formación de los mismos es

el modo de lograr un nuevo conocimiento concreto, se revisó las fuentes primarias y secundarias sobre las variables Psicoorganizacional y satisfacción laboral (Hernández et al., 2006).

Inductivo: Procedimiento mediante el cual a partir de hechos singulares se pasa a proposiciones generales, lo que posibilita desempeñar un papel fundamental en la formulación de la hipótesis en la cual en este estudio se considera que si se propone e implementara el programa psicorganizacional entonces mejoraría la satisfacción laboral en los sujetos investigados (Hernández et al., 2006).

“Deducción: Es un procedimiento que se apoya en las aseveraciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares” (Hernández et al., 2006). En esta investigación se realizó deducciones cuando se analizó los resultados estadísticos de la medición de la variable satisfacción laboral lo cual permitió llegar a la discusión de resultados y conclusiones del estudio.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

En el presente estudio se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

De Gabinete: El Fichaje

“Se utilizará para fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación” (Sánchez & Reyes, 2006). Las fichas utilizadas fueron:

“Ficha de Resumen: serán utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, que fueron organizados concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados” (Sánchez & Reyes, 2006).

“Ficha Textuales: Utilizaran en la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original” (Sánchez & Reyes, 2006).

“Fichas Bibliográficas: Se utilizaran en el registro permanente de datos sobre las fuentes recorridas y consultadas que darán el soporte científico correspondiente a la investigación” (Sánchez & Reyes, 2006).

De Campo:

“Fichas de Observación. Son instrumentos de la investigación de campo que se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática. Son el complemento del diario de campo, de la entrevista y son el primer acercamiento del investigador a su universo de trabajo”. (Sánchez & Reyes, 2006)

“Encuestas. Mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. A diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación”. (Sánchez & Reyes, 2006)

3.6.2 Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron:”

Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC).

La escala de satisfacción laboral que se aplicara consta de 36 ítems, y agrupados en 07 dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad; Los criterios que se tomaran en cuenta son: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5

Puntos). Pudiéndose lograr un puntaje máximo de 180 puntos. Con las siguientes categorías: Muy insatisfecho (0 a 45 puntos), insatisfecho (46 a 70 puntos), media o medianamente satisfecho (71 a 90 puntos), satisfecho (91 a 120 puntos) y muy satisfecho (121 a 180 puntos) . (Monteza, 2012)

3.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento

La escala de SL – SPC (satisfacción laboral) fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert. Fue evaluada y validada por criterio de jueces expertos en el área laboral y entendida en la materia. Fueron aplicados en muestras piloto de trabajadores dependientes en número de 952 y 1393 en los años 1999 y 2004 respectivamente en empresas de Lima Metropolitana . (Monteza, 2012)

FICHA TÉCNICA SATISFACCIÓN LABORAL

Título :

Propuesta de un programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015.

Autor : Br. Rosa Maria Tena Pumarrumi

Procedencia : Leymebamba

Administración : Individual

Duración : 20 minutos

Aplicación : Personal que Labora en el Centro de Salud Leymebamba

Significación : Manejo de Información de Contenido

Administración y Calificación: Se administró utilizando los siguientes materiales:

Hoja de Respuesta

Lápiz o lapicero

Consigna

El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 36 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla Nº 1: KMO y prueba de Bartlett

		Satisfacción laboral
Medida de adecuación muestral de Kaiser – Meyer – Olkin		0.565
Chi-cuadrado aproximado		1026.631
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	630
	Sig.	0.000

CONFIBILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla Nº 2: Estadístico de confiabilidad

		Satisfacción laboral
Alfa de Cronbach		0.917
Nº de elementos		36

3.7 Métodos de análisis de datos

Se realizó el procesamiento estadístico utilizando el software SPSS versión 22 para la presentación, análisis e interpretación de los resultados finales de la investigación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados.

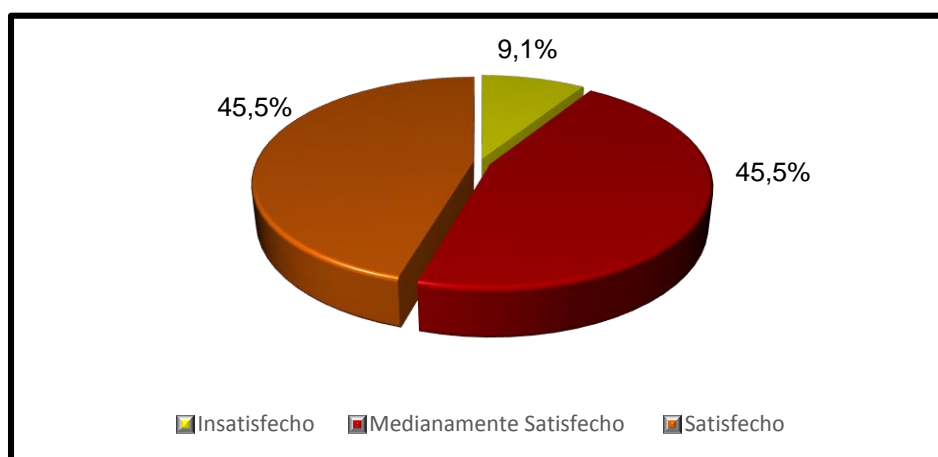
. Tabla 01

Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Condición Físicas y/o Materiales del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

<hr/>			
CON_FISIC AS	INSATISFECHO	Recuento	2
		%	9,1%
	MEDIANAMENTE	Recuento	10
	SATISFECHO	%	45,5%
	SATISFECHO	Recuento	10
		%	45,5%
<hr/>			
Total		Recuento	22
		%	100,0%
<hr/>			

Fuente: aplicación del Cuestionario al personal de salud

Grafico 01



En la tabla y/o gráfico 01 se muestra el nivel de satisfacción en la dimensión Condición Física y/o Materiales, como sigue:

El 9,1% que representa a 2 encuestados indico estar insatisfecho; 45,5% que representa al 10 encuestados indico estar medianamente satisfecho; mientras que el 45,5% que representa a 10 encuestados indico estar satisfecho.

Luego podemos concluir que el personal se encuentra medianamente satisfecho en esta dimensión.

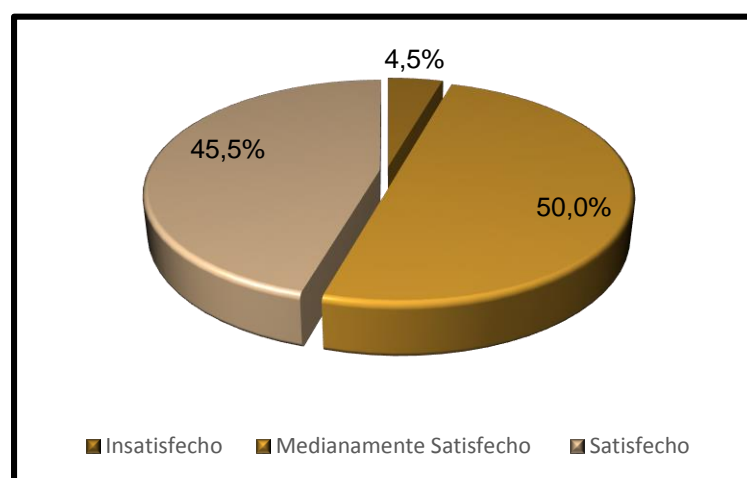
Tabla 02

Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Beneficios Sociales y/o remunerativos del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

B_LABORAL ES	INSATISFECHO	Recuento	1
		%	4,5%
	MEDIANAMENTE	Recuento	11
	SATISFECHO	%	50,0%
	SATISFECHO	Recuento	10
		%	45,5%
Total		Recuento	22
		%	100,0%

Fuente: aplicación del Cuestionario al personal de salud

Grafico 02



En la tabla y/o gráfico 02 se muestra el nivel de satisfacción en la dimensión Beneficios Sociales y/o remunerativos, como sigue:

El 4,5% que representa a 1 encuestado indico estar insatisfecho; 50,0% que representa a 11 encuestados indicaron estar medianamente satisfechos mientras que el 45,5% que representa a 10 encuestados indico estar satisfecho.

Luego podemos concluir que el personal se encuentra medianamente satisfecho en la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos.

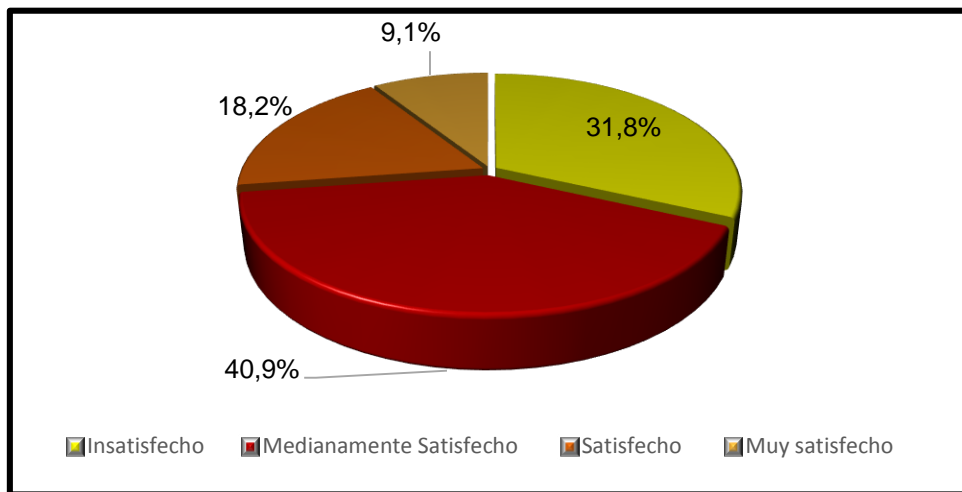
Tabla 03

Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Políticas Administrativas del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

P_ADMINIS	INSATISFECHO	Recuento	7
		%	31,8%
T	MEDIANAMENTE	Recuento	9
	SATISFECHO	%	40,9%
	SATISFECHO	Recuento	4
		%	18,2%
	MUY SATISFECHO	Recuento	2
		%	9,1%
Total		Recuento	22
		%	100,0%

Fuente: aplicación del Cuestionario al personal de salud

Gráfico 03



En la tabla y/o gráfico 03 se muestra el nivel de satisfacción en la dimensión Políticas Administrativas, como sigue:

El 31,8% que representa a 7 encuestado indico estar insatisfecho; 40,9% que representa a 9 encuestados indicaron estar medianamente satisfechos mientras que el 18,2% que representa a 4 encuestados indico estar satisfecho, además 9,1% que representa a 2 encuestados indico estar muy satisfecho.

Luego podemos concluir que el personal se encuentra medianamente satisfecho en la dimensión políticas administrativas

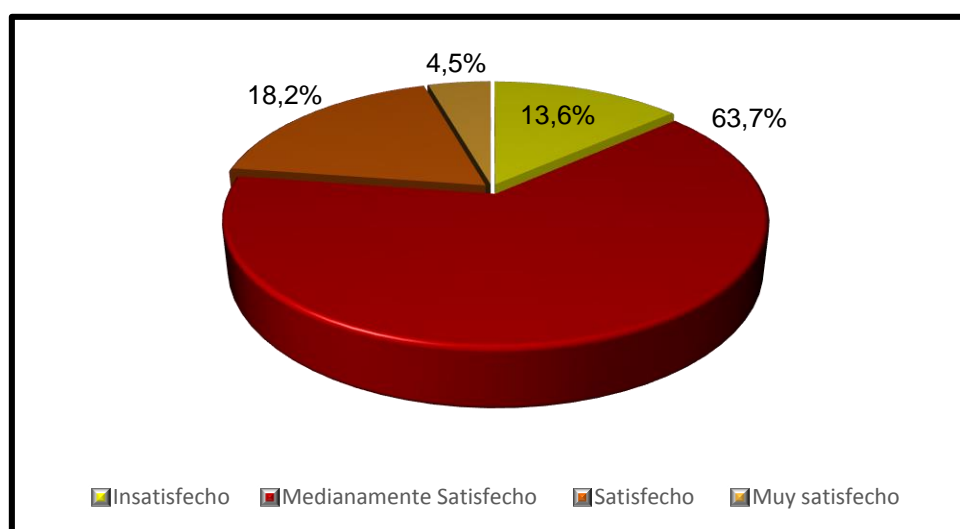
Tabla 04

Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Relaciones Sociales del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

R_SOCIAL ES	INSATISFECHO	Recuento	3
		%	13,6%
	MEDIANAMENTE	Recuento	14
	SATISFECHO	%	63,7%
	SATISFECHO	Recuento	4
		%	18,2%
	MUY SATISFECHO	Recuento	1
		%	4,5%
Total		Recuento	22
		%	100,0%

Fuente: aplicación del Cuestionario al personal de salud

Grafico 04



En la tabla y/o gráfico 04 se muestra el nivel de satisfacción en la dimensión Relaciones Sociales, como sigue:

El 13,6% que representa a 3 encuestados indicaron estar insatisfechos; 63,7% que representa a 14 encuestados indicaron estar medianamente

satisfechos mientras que el 18,2% que representa a 4 encuestados indico estar satisfechos, además 4,5% que representa a 1 encuestado indico estar muy satisfecho.

Luego podemos concluir que el personal se encuentra medianamente satisfecho en la dimensión relaciones sociales

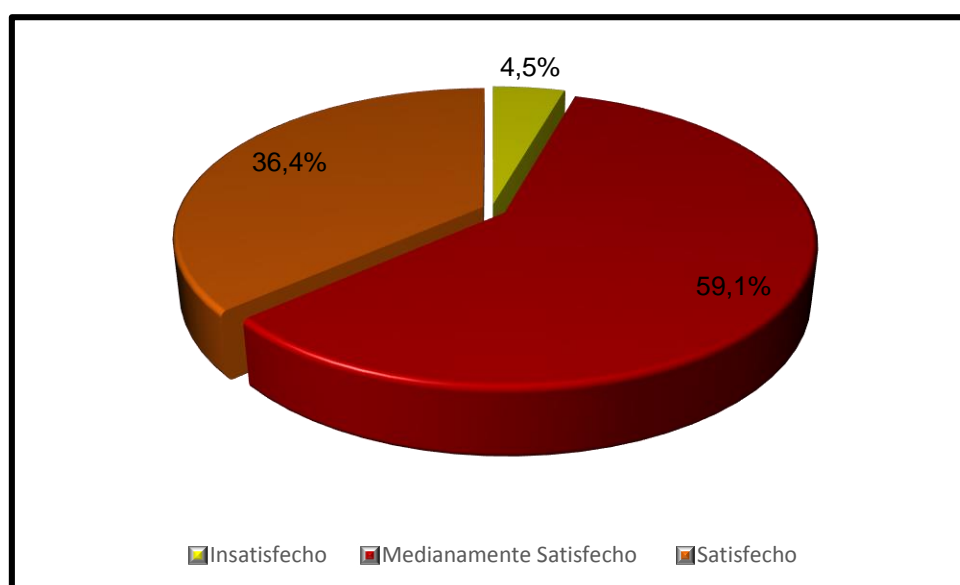
Tabla 05

Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Desarrollo Personal del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

D_PERSONAL MEDIANAMENTE	Recuento	1
SATISFECHO	%	4,5%
SATISFECHO	Recuento	13
	%	59,1%
MUY SATISFECHO	Recuento	8
	%	36,4%
Total	Recuento	22
	%	100,0%

Fuente: aplicación del Cuestionario al personal de salud

Grafico 05



En la tabla y/o gráfico 05 se muestra el nivel de satisfacción en la dimensión Desarrollo Personal como sigue:

El 4,5% que representa a 1 encuestado indicaron estar medianamente satisfechos; 59,1% que representa a 13 encuestados indicaron estar satisfechos mientras que el 36,4% que representa a 8 encuestados indico estar muy satisfechos.

Luego podemos concluir que el personal se encuentra satisfecho en la dimensión desarrollo personal.

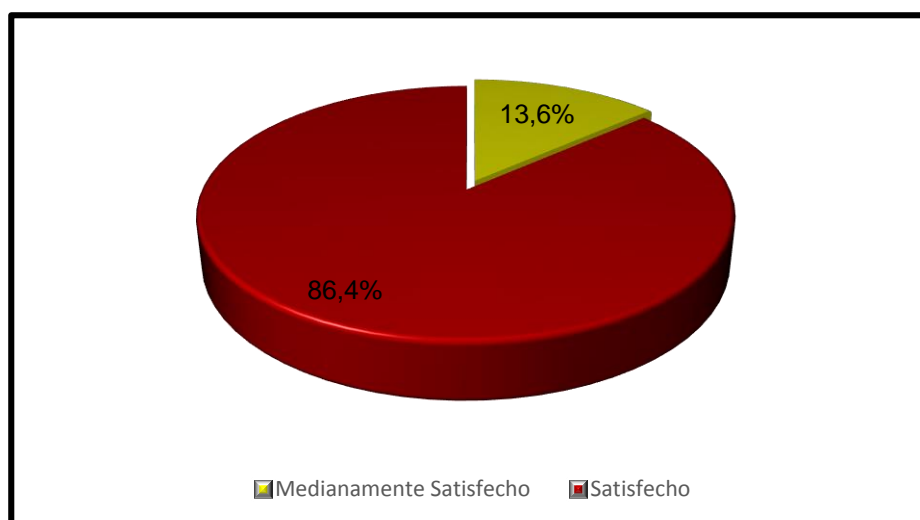
Tabla 06

Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Desempeño de Tareas del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

D_TAREAS	MEDIANAMENTE SATISFECHO	Recuento	3
		%	13,6%
	SATISFECHO	Recuento	19
		%	86,4%
Total		Recuento	22
		%	100,0%

Fuente: aplicación del Cuestionario al personal de salud

Gráfico 06



En la tabla y/o gráfico 06 se muestra el nivel de satisfacción en la dimensión Desempeño de las Tareas como sigue:

El 13,6% que representa a 3 encuestados indicaron estar medianamente satisfechos; 86,4% que representa a 19 encuestados indicaron estar satisfechos.

Luego podemos concluir que el personal se encuentra satisfecho en la dimensión desempeño de las tareas.

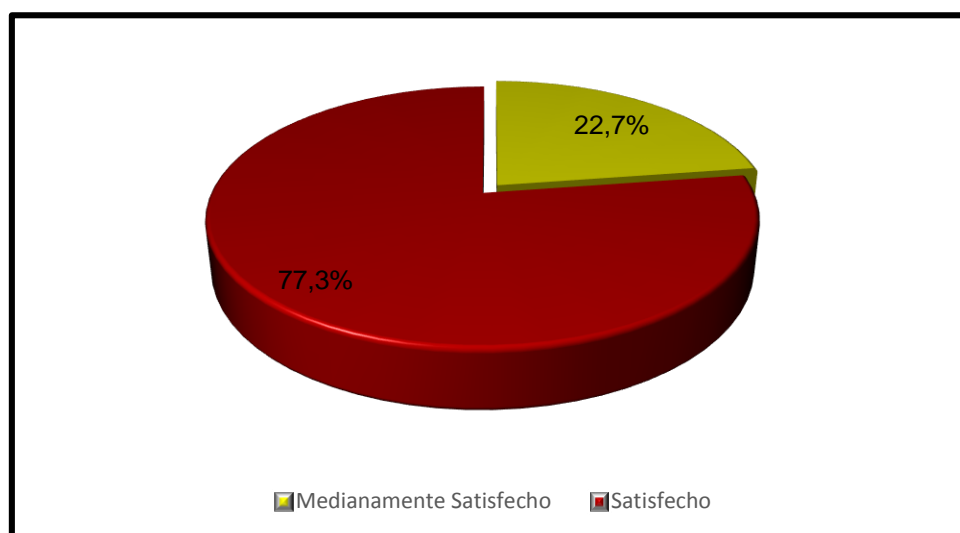
Tabla 07

Nivel de Satisfacción Laboral en la Dimensión Relación con la Autoridad del Personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

R_AUTORIDAD	MEDIANAMENTE	Recuento	5
	SATISFECHO	%	22,7%
	SATISFECHO	Recuento	17
		%	77,3%
Total		Recuento	22
		%	100,0%

Fuente: aplicación del Cuestionario al personal de salud

Grafico 07



En la tabla y/o gráfico 07 se muestra el nivel de satisfacción en la dimensión Relación con la Autoridad del Personal, como sigue:

El 22,7% que representa a 5 encuestados indicaron estar medianamente satisfechos; 77,3% que representa a 17 encuestados indicaron estar satisfechos.

Luego podemos concluir que el personal se encuentra satisfecho en la dimensión relación con la autoridad del personal.

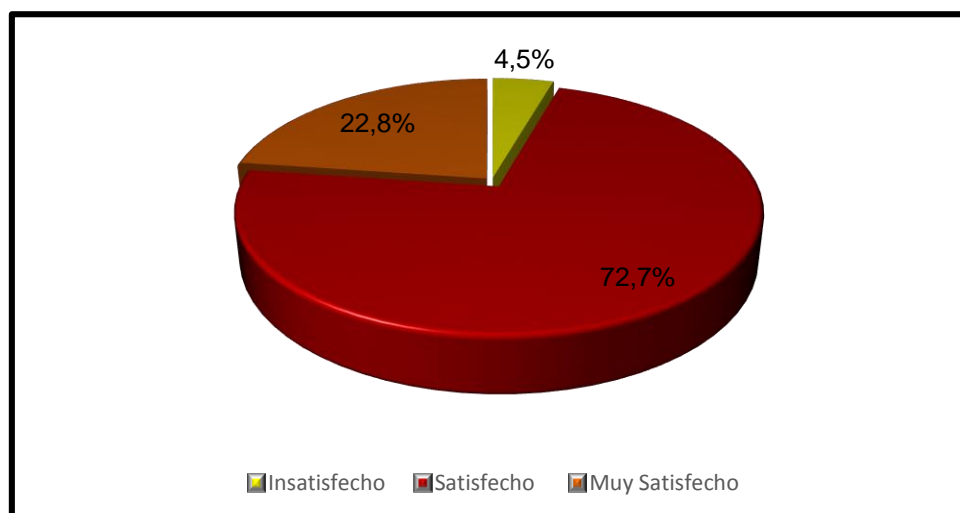
Tabla 08

Nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	INSATISFECHO	Recuento	1
		%	4,5%
	SATISFECHO	Recuento	16
		%	72,7%
	MUY SATISFECHO	Recuento	5
		%	22,8%
Total	Recuento		22
	%		100,0%

Fuente: aplicación del Cuestionario al personal de salud

Grafico 08



En la tabla y/o gráfico 08 se muestra el nivel de satisfacción del personal del Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas, como sigue:

El 4,5% que representa a 1 encuestado indica estar insatisfecho; 72,7% que representa a 16 encuestados indicaron estar satisfechos; también el 22,8% que representa a 5 encuestados indicaron estar muy satisfechos.

Luego podemos concluir que el personal se encuentran satisfechos en el Centro de Salud de Leymebamba, Región Amazonas

Tabla 9

Estadísticos Descriptivos del Nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Cond_fisicas	22	9	20	15,00	3,055
B_laborales	22	7	14	11,50	1,766
P_Administ	22	8	24	13,50	4,405
R_Sociales	22	7	17	10,14	2,396
D_Personal	22	3	5	4,32	,568
D_Tareas	22	16	24	20,50	1,896
R_Autoridad	22	14	24	19,00	2,895
Nivel de satisfacción	22	88	128	113,32	9,707
N válido (según lista)	22				

Se puede observar que los niveles de satisfacción laboral según sus dimensiones en promedio se encuentran satisfechos. Además se tiene en el nivel de satisfacción tiene un promedio de 113,32 que indica que el personal se encuentra satisfecho.

4.2. Prueba de Contrastación de la hipótesis

Se tiene la hipótesis siguiente:

La Propuesta de un programa psicorganizacional logrará mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015

Para esto aplicaremos el estadístico chiquadrado, siendo el resultado el siguiente:

	Nivel de satisfacción
Chi- cuadrado	5,273
gl	4
Sig. asintót.	,000

Indica que se consideran 4 grados de libertad, donde $\chi^2 = 9,4877 > 5,273$, con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$. Luego se tiene que la propuesta de un programa psicorganizacional logrará mejorar la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015

4.3. Discusión de los resultados

La satisfacción laboral en toda institución es de vital importancia para el desarrollo organizacional y el logro de su misión y visión mucho más si se trata de una entidad sanitaria en la cual se conjugan altos niveles de responsabilidades porque se trata del cuidado de la salud y vida de las personas que se atienden generando altos niveles de estrés en el personal.

En este marco se analizó en esta investigación el nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba en la región Amazonas, ubicada en el Perú durante el año 2015 hallándose en la tabla 8 que el 4,5% que representa a 1 encuestado indica estar insatisfecho; 72,7% que representa a 16 encuestados indicaron estar satisfechos; también el 22,8% que representa a 5 encuestados indicaron estar muy satisfechos concluyéndose que el personal se encuentra satisfechos en el Centro de Salud de Leymebamba, Región Amazonas.

Esta investigación es opuesta a los hallazgos en Bobbio & Ramos, 2010 en la que se demuestra que “existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico de un hospital peruano ubicado en la capital, los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico”.

La realidad de los centros hospitalarios en el Perú suelen ser similares por varios factores como la sobrecarga de los pacientes, la escasa demanda de profesionales de salud bajo regímenes laborales nombrados porque el gran

porciento trabaja bajo la modalidad de contratos siendo esto un causal de insatisfacción.

Es por ello que los resultados en Leymebamba son positivos para la institución y deben de generar para la región de salud como una institución que tiene buenas prácticas desde la gestión de la salud.

Asimismo se contrapone también con la investigación publicada en la Revista Scielo de Vera-Monque, V. en el 2013 que se titula Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013 en este estudio se evidenció que en los aspectos como el ambiente físico de trabajo y las prestaciones recibidas fueron los que mostraron algún grado de insatisfacción en el personal, posiblemente por el estrés psicológico que genera el estar cerca de las zonas de enfrentamiento armado y otros factores que pueden contribuir.

Igualmente analizando a Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013), En su investigación *“Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios”*. España. Los resultados, determinaron que “son los profesionales de mayor edad muestran mayores niveles de satisfacción. Del mismo modo, los hombres se muestran ligeramente más satisfechos que las mujeres con la estabilidad en el empleo” (Carrillo et al., 2013, p.1319).

Esta investigación demuestra que en España la satisfacción laboral está ligada a la edad y género debido a que tiene una relación directamente significativa con la estabilidad laboral, posibilidades de promoción. A mayor edad se genera mayor estabilidad, y si este profesional es de género masculino mayor posibilidad de promoción en cuanto a asistencia a cursos de capacitación.

En este estudio se evidenció altos niveles de insatisfacción por el estrés de la zona en donde se laboraba que constituye un riesgo para la salud y vida del personal de salud que ve en riesgo su integridad.

Describir el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

Se puede observar que los niveles de satisfacción laboral según sus dimensiones en promedio se encuentran satisfechos. Además se tiene en el nivel de satisfacción tiene un promedio de 113,32 que indica que el personal se encuentra satisfecho.

Estos resultados son fruto de las constantes capacitaciones que se han venido dando en la región de salud que puede haber favorecido el desarrollo profesional de los profesionales sabido es que cuando se recibe motivación extrínseca se ve reflejado en la motivación intrínseca por lo cual se puede realizar las labores con dedicación, empeño y vocación.

También es interesante analizar con la investigación publicada en la Revista Científica Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente en el 2015 por Molero, T. et al llamada satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. Quienes afirman que el grado de satisfacción estuvo relacionado con el nivel académico y los aspectos o áreas de la calidad que lo

afectan son los referentes a incentivos y motivación, suministro de materiales y reactivos, participación en actividades científicas y comunitarias, aseguramiento de la calidad y dotación equipos de seguridad. Resulta indispensable establecer programas de mejoramiento continuo de la calidad del servicio de laboratorio a fin de que los empleados sientan la responsabilidad de convertirlos en centros de promoción de salud y lugares de excelencia.

Estos hallazgos se contraponen con lo encontrado en Leymebamba que la mayoría del personal se encuentra satisfecho con la dimensión de satisfacción laboral en lo físico, remunerativo entre otros.

A pesar de los resultados obtenidos se creyó necesario diseñar el programa psicorganizacional, basado en la Teoría del Ajuste para optimizar la calidad del cuidado a los usuarios teniéndose en cuenta la teoría que afirma que el ser humano debe ser atendido en todas sus esferas para poder dar lo mejor de sí mismo en su área laboral.

Finalmente, los resultados encontrados en Leymebamba podrían ser efímeros debido a que está aumentando la población y esto generaría mayor necesidad de atención de parte del personal de salud y al colapsar los servicios hospitalarios y la poca oferta laboral para una población que crece año a año podría poner en riesgo la satisfacción del personal.

CAPÍTULO V

**PROGRAMA PSICORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO
DE SALUD LEYMEBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, 2015**

PROGRAMA PSICORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE
SALUD LEYMEBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, 2015

I. DATOS GENERALES

1.1 INSTITUCIÓN : Centro de Salud Leymebamba

1.2. LUGAR : Región Amazonas

1.3. ÁREA : Gestión

1.4. BENEFICIARIOS : Trabajadores de Salud

1.5. DURACIÓN : 08semanas

1.6. RESPONSABLE : Br. Rosa María Tena Pumarrumi

II. FUNDAMENTACION

En la actualidad, resulta evidente cómo la disciplina psicológica ejercida “desde el interior” de las organizaciones, se desdibuja debido a las particularidades y demandas del mundo empresarial. En este contexto, la psicología organizacional se circunscribe al campo de la gestión de los recursos humanos, el cual ha sido igualmente competencia de otras disciplinas como la ingeniería industrial, la administración de empresas, el derecho, e incluso en el nivel técnico.

En este marco teórico esta investigación propone el Programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, región amazonas, 2015

Que fue elaborado en 8 talleres para los trabajadores de la institución de salud de estudio.

III. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

GENERAL

Mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015

ESPECIFICOS

- Promover el desarrollo evolutivo del individuo, el análisis de su entorno, sus fortalezas, capacidades, intereses y limitaciones
- Permitir ordenar y evaluar el trabajo que se debe desarrollar entre los compañeros de trabajo.
- Abarcar todas las áreas del desarrollo personal.
- Permitir el autocontrol, autoconocimiento y autogestión de emociones del trabajador.
- Desarrollar el potencial humano para contribuir al desarrollo organizacional.
- Relacionar la misión y visión del Centro de Salud con el desempeño y las acciones de las personas
- Conocer los compromisos organizacionales que tiene el Centro de Salud y los desarrolla en un clima de armonía y en un entorno saludable.
- Responder a una demanda de conocimiento especializado dirigido a fortalecer e innovar la gestión

IV. EJES CURRICULARES

APRENDER A SER

- Compromiso
- Organización
- Clima organizacional

APRENDER A VIVIR JUNTOS

- Convivencia

V. TEMAS TRANSVERSALES

- Autocontrol

- Autoconocimiento
- Autogestión de emociones
- Potencial humano

VI. ESTRATEGIAS

- Aplicación de metodologías participativas

VII. DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS

TALLERES	CONOCIMIENTOS	RECURSOS	TIEMPO
PRE TEST			
Nº 01 ANÁLISIS DE SU ENTORNO, SUS FORTALEZAS, CAPACIDADES, INTERESES Y LIMITACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FODA ▪ Matriz de impacto ▪ Conclusiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopias - Goma - Plumones 	02 horas
Nº 02 RELACIONES ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso ▪ Dar ▪ Ofrecer 	<ul style="list-style-type: none"> - Plumones - Fotocopias - Láminas 	02 horas
Nº 03 DESARROLLO PERSONAL.		<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopias - Papel sábana - Puntero. - Plumones 	02 horas
Nº 04 AUTOCONTROL, AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOGESTIÓN		<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopias. - Papel sábana. - Plumones. 	02 horas

Nº 05 POTENCIAL HUMANO	▪	<ul style="list-style-type: none"> - Imágenes. - Papel sabana. - Plumones. - Limpia tipo. 	02 horas
Nº 06 MISIÓN Y VISIÓN DEL CENTRO DE SALUD	▪	<ul style="list-style-type: none"> - Puntero - Papel sábana. - Plumones - Fotocopias 	02 horas
Nº 07 COMPROMISOS ORGANIZACIONALES		<ul style="list-style-type: none"> - Puntero - Papel sábana. - Plumones - Fotocopias 	02 horas
Nº 08 INNOVAR LA GESTIÓN		<ul style="list-style-type: none"> - Puntero - Papel sábana - Plumones - Fotocopias 	02 horas
POS TEST			

VIII. LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN

Instrumentos.- Ficha de observación

IX. MEDIOS Y MATERIALES

- Hojas bond.
- Papelotes.
- Goma
- Tijeras
- Plumones
- Cartulinas
- Lápices
- Lapiceros
- Tizas
- pizarra

X. POTENCIAL HUMANO

- Investigador
- Trabajadores

X. ESCALA VALORATIVA:

Es un instrumento de observación, que se utilizó para registrar los comportamientos o conductas que manifestaron los trabajadores durante los talleres realizados como consecuencia de la aplicación del Programa Psico organizacional.

Las Escalas Valorativas, presenta 10 indicadores de comportamiento para cada participante y cuya valoración de cada indicador es:

Valoración por cada indicador	Puntos
Siempre	4
Muchas veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

Luego, se suma el puntaje total obtenido de los 10 indicadores y se califica de acuerdo a la siguiente escala:

NIVEL	PUNTAJE
Muy Bueno	33-40
Bueno	25-32
Regular	17 - 24
Malo	9 - 16
Muy Malo	1 - 8

La finalidad de esta escala es observar y comprobar si el Programa Psico organizacional está siendo eficaz en el logro del objetivo propuesto. Así también

sirve para cuantificar los progresos que los participantes vayan obteniendo en la ejecución del Programa. Estas Escalas Valorativas son las siguientes:

ESCALA VALORATIVA

OBJETIVO GENERAL:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CONDUCTAS REPRES. INDICADORAS										ÁREA DONDE LABORA
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
01												
02												
03												
04												
05												
06												
07												
08												
09												
100												

CONDUCTAS REPRESENTATIVAS INDICADORAS

- A. :
- B. :
- C. :
- D. :
- E. :
- F. :
- G. :
- H. :
- I. :
- J. :

TALLER N° 01

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. INSTITUCIÓN : Centro de Salud Leymebamba
1.2. LUGAR : Región Amazonas
1.3. ÁREA : Gestión
1.4. HORAS : 02
1.5. INVESTIGADORA : Rosa María Tena Pumarrumi

II. DENOMINACIÓN:

“ANÁLISIS DE SU ENTORNO, SUS FORTALEZAS, CAPACIDADES, INTERESES Y LIMITACIONES”

III. CAPACIDAD:

- Conoce las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del equipo del micro red de Leimebamba.


IV. DESARROLLO DEL TALLER:

Desarrolle el análisis FODA de su institución: identifique cada una de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, desarrolle la matriz de impacto y la matriz FODA y emita sus conclusiones.

MATRIZ DE IMPACTO

FORTALEZAS	IMPACTO			OPORTUNIDADES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO
Constancia en el trabajo			X	Estar laborando			X
Honestidad			X	Tener buenas relaciones interpersonales con los compañeros			X
Responsabilidad			X	Oportunidad para seguir estudiando			
Capacidad de adaptarse a los cambios			X	Buen ambiente de trabajo			X
Capacidad de trabajar en equipo			X	Amistad con los colegas			X
DEBILIDADES	IMPACTO			AMENAZAS	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO
Problemas económicos	X			Competencia Laboral	X		
Inseguridad	X			Enfermedad		X	
Poca Paciencia	X			Envidia Profesional	X		
Escasa comunicación organizacional	X			Desempleo		X	
Lugar alejado de la ciudad	X			Abandonar el campo		X	

MATRIZ FODA–

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Estar laborando	Competencia Laboral
	Tener buenas relaciones interpersonales con los compañeros	Enfermedad
	Oportunidad para seguir estudiando	Envidia Profesional
	Buen ambiente de trabajo	Desempleo
	Amistad con los colegas	Abandonar el campo
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
Constancia en el trabajo	Formar equipos de trabajo que tengamos el mismo objetivo o lo compartimos. (con el propósito de hacer mejores trabajos)	Hacer grupos de discusión y compartir experiencias, para poder aprender de aquellos que mejor se desempeñan, participara en actividades deportivas, académicas
Honestidad		
Responsable		
Capacidad de adaptarse a los cambios		
Capacidad de trabajar en equipo		
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
Problemas económicos	Buscar apoyo para poder cambiar de actitud frente a las posibilidades del entorno laboral, buscar apoyo para buscar un lugar cercano.	Mejorar las relaciones Humanas, cuidar la actitud frente a los demás, control de emociones.
Inseguridad		
Poca Paciencia		
Escasa comunicación organizacional		
Lugar alejado de la ciudad		

1. Conclusiones:

-
-
-
-
-

2. Explique y sustente cual es el beneficio de realizar análisis del riesgo estratégico en su centro de salud.

Sabemos que el análisis de riesgo estratégico, es una herramienta que sirve para evaluar el nivel de exposición y factibilidad de ejecución de la estrategia frente a los cambios que pudiera estar expuesto una institución, ya sea en el entorno interno y externo de la misma.

Tiene como objetivo preparar a la institución para reaccionar rápidamente a los impactos que pudiera ocurrir.

El sustento es que en la actualidad existen pocas instituciones de salud preparadas para hacer frente a los impactos que pudiera ocurrir tanto interno y externo.

FICHA DE AUTOEVALUACIÓN.

Mi nombre es:

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente y responde a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué aprendí en este taller?

.....
.....

2. ¿Cómo me he sentido hoy? ¿Por qué?

.....
.....

3. ¿En qué he fallado?

.....
.....

4. ¿Cómo podrías mejorar?

.....
.....

5. ¿Mi aprendizaje lo considero adecuado?

.....
.....

CONDUCTAS REPRESENTATIVAS INDICADORAS

LETRAS	CONDUCTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
J	

TALLER N° 02

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. INSTITUCIÓN : Centro de Salud Leymebamba

1.2. LUGAR : Región Amazonas

1.3.ÁREA : Gestión

1.4. HORAS : 02

1.5. INVESTIGADORA : Rosa María Tena Pumarrumi

II. DENOMINACIÓN:

“RELACIONES ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO”

III. CAPACIDAD:

Permite ordenar y evaluar el trabajo que se debe desarrollar entre los compañeros de trabajo.

IV. DESARROLLO DEL TALLER:

Se inicia el taller haciendo con los trabajadores una reflexión sobre la importancia de las relaciones interpersonales, aquí un detalle:

Si la buena comunicación es la esencia de cualquier relación saludable, lo primero que debe ocurrir al restaurar cualquier relación es que se logre una comunicación libre y abierta. Es importante seleccionar el momento adecuado, cuando se considera que la otra parte estará receptiva, es aconsejable que sea en privado y libre de interrupciones. La conversación deberá iniciarse de manera cordial y tranquila.

Una vez que el lugar y el momento sean adecuados y que ambas partes estén cómodas, deberá decidir a su manera que le gustaría hablar de un sistema ganar-ganar que restaurará la relación y la mantendrá saludable. Deberá invitar a la otra parte a describir lo que sería necesario para ajustar el sistema de manera que ambas se beneficien en el futuro.

En mayor parte de las relaciones humanas entre dos personas es necesario hacer ciertas concesiones para mantener la relación. A menudo un pequeño dar de un lado será lo correcto. Más adelante ambas partes. Deben suavizar su posición.

¿Por qué a veces es tan difícil ceder?

Uno de los motivos podría ser que mucha gente consume posturas tan rígidas y desafiantes desde el principio, que cualquier concesión podría ser interpretada como debilidad o fracaso.

Una de las mejores maneras de evitar los conflictos con anticipación y conocer sus causas, es hacerle frente a una situación difícil antes de que se convierta en conflicto.

Al haber un conflicto entre los trabajadores, se deberá usar los siguientes pasos para mantener un ambiente positivo:

☐ Hacer una junta con las partes distantes, fijar fecha y hora para sentarse y analizar las diferencias, de esta forma ambas partes harán algo para lograr una solución

- ☐ Evaluar la causa. Ante todo, aceptar que existe un conflicto (no admitir que existe un problema) Hable sin juzgar las causas de sus diferencias
- ☐ Emplear mensajes yo, para evitar acusaciones destructivas
- ☐ Alentar a las personas a exponer sus sentimientos
- ☐ Tratar de llegar a un acuerdo asegurándose de que cada quien contribuya a la solución y que siente que por lo menos vale la pena intentarlo
- ☐ Fijar una fecha determinada en el futuro para evaluar la solución

ACTIVIDAD: OFREZCO PIDO

Objetivo: Promover entre los participantes el intercambio de lo que cada uno está dispuesto a dar y recibir

Procedimiento:

- El facilitador reparte dos hojas de papel, marcadores y pedazos de cinta adhesiva.
- El facilitador les explica que con letra grande la palabra pido, y en la otra ofrezco.
- Cada persona debe escribir e privado que quiere pedirle al grupo y que quiere ofrecerles.
- Luego de haber hecho esto, se les pide que se peguen el pecho el papel de lo que ofrecen y en la espalda el papel de lo que piden.
- Luego pueden circular por el salón para que cada uno vea lo que han escrito, luego, las hojas de papel deben ser quitadas y pegadas en la pared para que quede como recordatorio en cada uno de las sesiones de trabajo.

Conclusiones y Recomendaciones:

Permitir que cada uno exponga lo que ofrece y lo que pide y luego que el grupo en pleno se comprometa a dar lo que pide y que el participante así mismo ofrezca dar íntegramente lo que ofrece.

FICHA DE AUTOEVALUACIÓN.

Mi nombre es:

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente y responde a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué aprendí en este taller?

.....
.....

2. ¿Cómo me he sentido hoy? ¿Por qué?

.....
.....

3. ¿En qué he fallado?

.....
.....

4. ¿Cómo podrías mejorar?

.....
.....

5. ¿Mi aprendizaje lo considero adecuado?

.....
.....

CONDUCTAS REPRESENTATIVAS INDICADORAS

LETRAS	CONDUCTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
J	

TALLER N° 03

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. INSTITUCIÓN : Centro de Salud Leymebamba
1.2. LUGAR : Región Amazonas
1.3. ÁREA : Gestión
1.4. HORAS : 02
1.5. INVESTIGADORA : Rosa María Tena Pumarrumi

II. DENOMINACIÓN: DESARROLLO PERSONAL.

III. CAPACIDAD:

Abarca todas las áreas del desarrollo personal.

IV. DESARROLLO DEL TALLER:

MIS CARACTERÍSTICAS

1. Invitamos a todos los participantes a cantar una canción:

Mi alegría

Yo soy un trabajador que laboro aquí,

Muy alegre canto,

Muy alegre y con un gran amor,

Canto como tú cuando vengo a mi trabajo con alegría y amor.

2. Luego se les repartirá a todos dos hojas, en donde habrá un listado de características positivas y características negativas.

3. Encerrarán en un círculo aquellas con las que se identifican o creen que ellos tienen.
4. Se conversará con el grupo sobre qué características ayudan más a que a uno le vaya bien y cuáles molestan y nos hacen ser negativos.

MIS CARACTERISTICAS POSITIVAS

Alegre

Seguro de mí mismo

Empeñoso

Agradable

Honesto

Cariñoso

Valiente

Comprensivo

Cooperador

Esforzado

Sensible

Creativo

Estudioso

Calmado

Capaz

Inteligente



Bueno

Ordenado

Cortés

Puntual

Servicial

Paciente

Perseverante

Responsable

Amistoso

Bondadoso

Solidario

Saludable

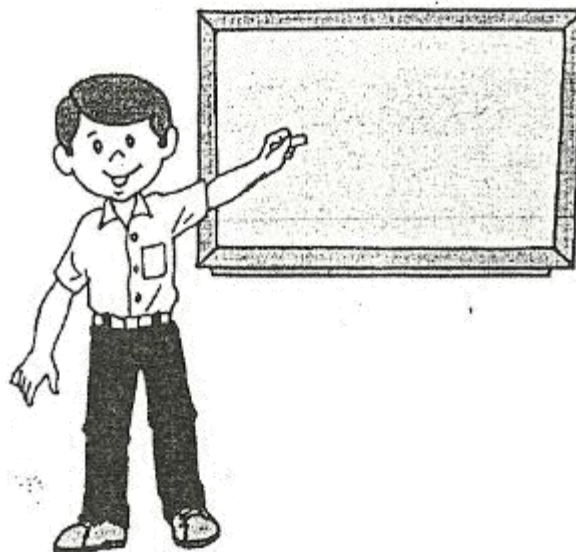
Trabajador

Simpático

Amable

Crítico

Disciplinado



MIS CARACTERISTICAS NEGATIVAS

Miedoso

Rebelde

Gritona

Ambicioso

Deshonesto

Impulsivo

Intolerante

Tonto

Creído

Envidioso

Inquieto

Distraído

Peleador

Perezoso

Enfermizo

Temeroso

Triste



Tosco

Malo

Llorón

Asustadizo

Cobarde

Inseguro

Rabioso

Nervioso

Exigente

Ansioso

Desobediente

Confuso

Desordenado

Celoso

Furioso

Descortés

Vengativo



FICHA DE AUTOEVALUACIÓN.

Mi nombre es:

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente y responde a las siguientes preguntas:

6. ¿Qué aprendí en este taller?

.....

.....

7. ¿Cómo me he sentido hoy? ¿Por qué?

.....

.....

8. ¿En qué he fallado?

.....

.....

9. ¿Cómo podrías mejorar?

.....

.....

10. ¿Mi aprendizaje lo considero adecuado?

.....

.....

CONDUCTAS REPRESENTATIVAS INDICADORAS

LETRAS	CONDUCTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
J	

TALLER N° 04

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. INSTITUCIÓN : Centro de Salud Leymebamba
- 1.2. LUGAR : Leymebamba.
- 1.3.ÁREA : Gestión
- 1.4. HORAS : 02
- 1.5. INVESTIGADORA : Rosa María Tena Pumarrumi

II. DENOMINACIÓN:

AUTOCONTROL, AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOGESTIÓN

III. CAPACIDAD:

Permite el autocontrol, autoconocimiento y autogestión de emociones del trabajador.

IV. DESARROLLO DEL TALLER:

LAS EXPRESIONES FACIALES

1. Conversar con los trabajadores sobre los sentimientos y emociones que tenemos todas las personas. Utilizamos para ello recortes periodísticos y revistas en desuso.
2. Confeccionarán máscaras con cartulina y ligas dadas representando las expresiones emocionales; ejecutando luego ante todos sus compañeros algunos gestos y enunciados verbales, pertenecientes a la máscara elaborada.
3. Después escribirán los nombres de las emociones que se expresan en los dibujos impresos.
4. Se dialogará que en nuestras caras se expresa lo que nosotros sentimos, aunque a veces tratemos de disimular y la importancia de controlar nuestras emociones para no dañar a los demás.

LAS MÁSCARAS

Relaciona adecuadamente los rasgos reales con sus rasgos aparentes, utilizando una flecha:

RASGOS REALES

- Estar triste
- Estudiar poco
- Temor de no ser aceptado
- Ser desobediente
- Temor al rechazo
- Ser egoísta
- Ser ambiciosa
- Ser rebelde
- Ser miedosa
- Tener preocupaciones
- Ser deshonesto
- Ser gritón (a)
- Ser haragán

RASGOS APARENTES:

- * Aparentar obediencia.
- * Aparentar aceptación.
- * Aparentar valentía.
- * Aparentar cooperación.
- * Aparentar ser tranquilo.
- * Aparentar alegría.
- * Aparentar honradez.
- * Culpar al profesor de sus bajas notas.
- * Aparentar orgullo.
- * Aparentar ser trabajador.
- * Aparentar sumisión.
- * Aparentar optimismo.
- * Aparentar cólera, Resentimiento.



FICHA DE AUTOEVALUACIÓN.

Mi nombre es:

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente y responde a las siguientes preguntas:

11. ¿Qué aprendí en este taller?

.....

.....

12. ¿Cómo me he sentido hoy? ¿Por qué?

.....

.....

13. ¿En qué he fallado?

.....

.....

14. ¿Cómo podrías mejorar?

.....

.....

15. ¿Mi aprendizaje lo considero adecuado?

.....

.....

CONDUCTAS REPRESENTATIVAS INDICADORAS

LETRAS	CONDUCTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
J	

TALLER N° 05

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. INSTITUCIÓN : Centro de Salud Leymebamba

1.2. LUGAR : Región Amazonas

1.3.ÁREA : Gestión

1.4. HORAS : 02

1.5. INVESTIGADORA : Rosa María Tena Pumarrumi

II. DENOMINACIÓN: POTENCIAL HUMANO

III. CAPACIDAD:

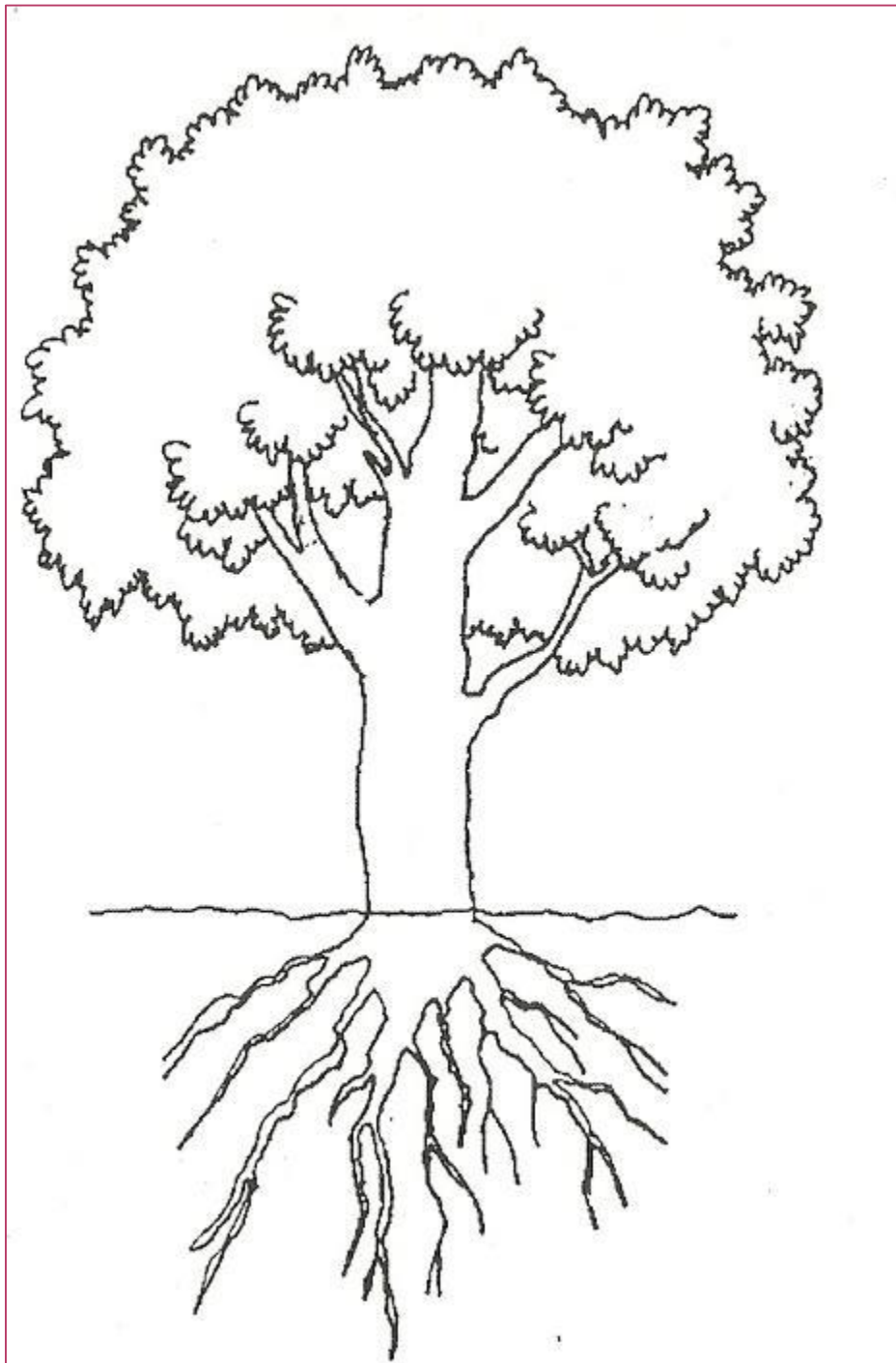
Desarrolla el potencial humano para contribuir al desarrollo organizacional.

IV. DESARROLLO DEL TALLER:

EL ÁRBOL DE MÍ MISMO

1. Invitamos a los trabajadores a reflexionar y tomar nota de las actividades que realizan o han realizado, de las que se pueden sentir satisfechos y orgullosos.
2. Después, los participantes dibujan en una hoja de papel un árbol; en el tronco escriben su nombre, en cada raíz las habilidades, fuerzas, capacidades que poseen y en cada rama sus potencialidades que los hace trabajadores y personas exitosas.
3. Se hará contemplar el árbol realizado, luego se le dirá a cada uno que comente sus sentimientos, sus vivencias, sus emociones, todos ellos relacionados con el dibujo.

EL ÁRBOL DE MÍ MISMO



Al mirarlo me siento muy.....

.....

FICHA DE AUTOEVALUACIÓN.

Mi nombre es:

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente y responde a las siguientes preguntas:

16. ¿Qué aprendí en este taller?

.....
.....

17. ¿Cómo me he sentido hoy? ¿Por qué?

.....
.....

18. ¿En qué he fallado?

.....
.....

19. ¿Cómo podrías mejorar?

.....
.....

20. ¿Mi aprendizaje lo considero adecuado?

.....
.....

CONDUCTAS REPRESENTATIVAS INDICADORAS

LETRAS	CONDUCTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
J	

TALLER N° 06

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. INSTITUCIÓN : Centro de Salud Leymebamba
- 1.2. LUGAR : Región Amazonas
- 1.3.ÁREA : Gestión
- 1.4. HORAS : 02
- 1.5. INVESTIGADORA : Rosa María Tena Pumarrumi

II. DENOMINACIÓN:

MISIÓN Y VISIÓN DEL CENTRO DE SALUD

III. CAPACIDAD:

Al finalizar el taller los participantes habrán formulado la misión y visión de su Equipo de Gestión, con base en los elementos conceptuales proporcionados.

IV. DESARROLLO DEL TALLER:

- Se desarrolla una clase sobre los elementos que tienen la misión y visión
- Con el formato proporcionado por el facilitador, defina la MISIÓN de la microred Leymebamba.
- Con el formato proporcionado por el facilitador, defina la VISIÓN de la microred Leymebamba.

FICHA DE AUTOEVALUACIÓN.

Mi nombre es:

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente y responde a las siguientes preguntas:

21. ¿Qué aprendí en este taller?

.....

.....

22. ¿Cómo me he sentido hoy? ¿Por qué?

.....

.....

23. ¿En qué he fallado?

.....

.....

24. ¿Cómo podrías mejorar?

.....

.....

25. ¿Mi aprendizaje lo considero adecuado?

.....

.....

CONDUCTAS REPRESENTATIVAS INDICADORAS

LETRAS	CONDUCTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
J	

TALLER N° 07

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. INSTITUCIÓN : Centro de Salud Leymebamba

1.2. LUGAR : Región Amazonas

1.3.ÁREA : Gestión

1.4. HORAS : 02

1.5. INVESTIGADORA : Rosa María Tena Pumarrumi

II. DENOMINACIÓN: COMPROMISOS ORGANIZACIONALES

III. CAPACIDAD:

Conoce los compromisos organizacionales que tiene el Centro de Salud y los desarrolla en un clima de armonía y en un entorno saludable.

IV. DESARROLLO DEL TALLER:

Clima y Compromiso Organizacional – Metodología

Dinámica: Dispone de un 20% del tiempo del Seminario-Taller a la parte técnica, de conceptos básicos necesarios, es decir del conocimiento (El SABER.)

Vivencial: Incorpora acciones formativas (video-plenarias, talleres, demostraciones) que permiten apropiar el conocimiento recibido. No sólo es aprender sino entender y saber cómo aplicarlo. (El SABER HACER)

Aplicativa: Desarrolla (El QUERER HACER junto al SABER SER mejor persona – desarrollo personal) Apoyada en principios y recursos de la PNL, Andragogía (enseñanza para Adultos), el Constructivismo, la Educación Experiencial, el Coaching y la Inteligencia Emocional.

Generadora de cambios positivos y perdurables en el desempeño de los participantes.

Enfocada en el desarrollo de competencias claves de éxito de su entidad, contribuye a mejorar: la productividad.

Eficacia frente a Objetivos y Eficiencia en el manejo de costos y gastos de la entidad.

Optimizando la Satisfacción del paciente el Desempeño del Equipo Humano en este año.

Clima y Compromiso Organizacional – Propuesta Temática
(Contenido y Agenda para Seminario-Taller).

Sólo basta con buscar Clima y Compromiso Organizacional: Ejemplo plan de capacitación de personal

Taller de compromiso laboral

Taller de compromiso organizacional

Taller compromiso laboral

Talleres de compromiso organizacional
Clima organizacional y compromiso institucional
Capacitación sobre compromiso
Taller compromiso organizacional
Videos de compromiso organizacional
Dinámica sobre compromiso laboral

FICHA DE AUTOEVALUACIÓN.

Mi nombre es:

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente y responde a las siguientes preguntas:

26. ¿Qué aprendí en este taller?

.....

.....

27. ¿Cómo me he sentido hoy? ¿Por qué?

.....

.....

28. ¿En qué he fallado?

.....

.....

29. ¿Cómo podrías mejorar?

.....

.....

30. ¿Mi aprendizaje lo considero adecuado?

.....

.....

CONDUCTAS REPRESENTATIVAS INDICADORAS

LETRAS	CONDUCTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
J	

TALLER N° 08

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. INSTITUCIÓN : Centro de Salud Leymebamba

1.2. LUGAR : Región Amazonas

1.3.ÁREA : Gestión

1.4. HORAS : 02

1.5. INVESTIGADORA : Rosa María Tena Pumarrumi

II. DENOMINACIÓN: INNOVAR LA GESTIÓN

III. CAPACIDAD:

Responde a una demanda de conocimiento especializado dirigido a fortalecer e innovar la gestión

IV. DESARROLLO DEL TALLER:

"Cómo mejorar la gestión organizacional de la Micro Red Leymebamba"

1. Por qué algunas organizaciones de trabajo son mucho más productivas y libres de conflictos que otras. Lo que trae de nuevo la organización requerida: bases científicas para la comprensión del comportamiento humano en las organizaciones. La combinación de factores organizacionales que induce alta productividad y confianza mutua.
2. El desarrollo de una tecnología realista para el diagnóstico y la solución de problemas en las organizaciones de trabajo. La dirección de instituciones en crecimiento. El desafío del crecimiento para la dirección de emprendimientos. La exigencia de cambios personales, de estructura y de sistemas. El nivel de trabajo del emprendedor. La tensión entre trabajar a su mejor nivel y la exigencia de ocuparse de cuestiones operativas de nivel más bajo.
3. Taller de trabajo sobre problemas en las organizaciones.
Se entrega a los participantes una guía para el diagnóstico de problemas organizacionales y para la identificación de soluciones, que pueden aplicar a sus propias organizaciones a medida que avanza el temario. Los puntos incluidos son:

La estructura de la organización

La estrategia es el punto de partida. ¿Cómo nos organizamos para ir a dónde queremos ir?

La organización manifiesta de mi organización: ¿Cómo representamos hoy nuestra estructura de puestos?

La organización existente: ¿Cómo funcionamos realmente?

Examen de las funciones requeridas: ¿Están todas las funciones que tienen que estar?

Relaciones interfuncionales entre puestos: ¿Cómo son las relaciones no jerárquicas entre puestos de trabajo?

La organización requerida: ¿Cómo debiera ser nuestra organización?

La función gerencial

La función de jefe directo en la realidad de mi organización: ¿Qué es un jefe para nosotros? ¿Qué debería ser?

Las autoridades de los jefes directos: ¿Qué autoridades deben tener los jefes?

La función de jefe indirecto: ¿Qué responsabilidades tienen los jefes de los jefes?

Los sistemas de Recursos Humanos

Evaluación de puestos de trabajo: ¿Cómo saber cuánto “pesa” cada puesto?

Evaluación de la eficacia personal: ¿Cómo saber cuán bien trabaja cada una de las personas?

Evaluación del potencial individual: ¿Cómo se evalúa la capacidad innata de la gente? ¿Cómo se la relaciona con el “peso” de los puestos de trabajo?

El sistema de remuneraciones: ¿Cómo mantener la satisfacción interna, retener empleados y captar nuevos?

El sistema de selección interno y externo: ¿Cómo evaluar a las personas para asignarlas a puestos?

Las prácticas de liderazgo gerencial:

¿Qué deben hacer los jefes para ser líderes?

4. Casos reales

Reseña de casos de aplicación. Resultados obtenidos, conclusiones útiles para la aplicación.

5. Algunas aplicaciones principales

El falso problema de la “motivación” en el trabajo.

Hacer realidad el liderazgo gerencial.

La gestión del talento: tener los puestos críticos cubiertos hoy y en el futuro.

Instalar el trabajo en equipo.

Organización requerida en empresas familiares.

Integridad y corrupción en las organizaciones de trabajo.

La planificación de mejoras

Sugerencias basadas en la experiencia sobre cómo planificar mejoras:

Realización de pruebas piloto.

Modificaciones parciales y totales.

Secuencia de introducción de cambios.

Cálculo de recursos.

Dificultades típicas.

FICHA DE AUTOEVALUACIÓN.

Mi nombre es:

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente y responde a las siguientes preguntas:

31. ¿Qué aprendí en este taller?

.....

.....

32. ¿Cómo me he sentido hoy? ¿Por qué?

.....

.....

33. ¿En qué he fallado?

.....

.....

34. ¿Cómo podrías mejorar?

.....

.....

35. ¿Mi aprendizaje lo considero adecuado?

.....

.....

CONDUCTAS REPRESENTATIVAS INDICADORAS

LETRAS	CONDUCTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
J	

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1. Conclusiones

Según los objetivos planteados se presentan las siguientes conclusiones:

El 72,7% que representa a 16 encuestados indicaron estar satisfechos, luego podemos concluir que el personal se encuentra satisfechos en el Centro de Salud de Leymebamba, Región Amazonas, lo que indica que existen óptimas condiciones laborales planteadas por los gestores de la institución.

Se puede observar que los niveles de satisfacción laboral según sus dimensiones en promedio se encuentran satisfechos. Además se tiene en el nivel de satisfacción tiene un promedio de 113,32 que indica que el personal se encuentra satisfecho, destacando con mayor puntuación en desempeño de tareas del personal y relación con la autoridad

Se diseñó el programa psicorganizacional, basado en la Teoría del Ajuste en el trabajo para mejorar la satisfacción laboral en el centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015. Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo.

6.2. Sugerencias

Se sugiere a las autoridades realizar estudios sobre factores no institucionales que influyen en la satisfacción laboral del usuario interno.

A los investigadores y trabajadores del Centro de Salud Leymebamba, realizar estudios cualitativos a fin de explorar profundamente la influencia del clima organizacional en la calidad de atención que brinda el personal de salud.

Al personal del Centro de Salud Leymebamba se sugiere aprender a identificar estrategias institucionales, grupales e individuales que permitan prevenir problemas psicorganizacionales

Realizar talleres o actividades recreativas al aire libre para así mejorar las condiciones laborales, así como el clima organizacional facilitando un adecuado manejo de las emociones

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas

- Adams, S. (13 de Octubre de 2013). *México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam*. Obtenido de Forbes - México: <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/#gs.Ukfinzg>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Alvarez, D. M. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/560/Alvarez_fd.pdf?sequence=1
- Álvarez, M. (30 de Marzo de 2015). *El 40% de los empleados está satisfecho en el trabajo cuando se divierte*. Obtenido de Europa Press: <http://www.europapress.es/economia/laboral-00346/noticia-40-empleados-satisfecho-trabajo-cuando-divierte-20150330110158.html>
- Andrade, M. E. (2013). *Manual de organización Gestión y Calidad para Asistencia Dental*. Universidad de Guayaquil, Facultad Piloto de Odontología. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3269/1/655%20Marcos%20Eduardo%20Andrade%20Pacheco.pdf>
- Apuy, L. I. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008*. Universidad Estatal a Distancia, Escuela de Ciencias Exactas y Naturales. San José - Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Obtenido de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20de%20clima%20organizacional%20.pdf>
- Arias, W. L., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, XVI(51), 185 - 191. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

- Arias, W. y. (2013). Clima organizacional, síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista Psicología*, Vol 15, No 1, 37-54.
- Bernal, I. (Enero 2015 - Marzo 2015 de 2015). Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, Vol. 31.(Núm. 134.).
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales* (31).
- Bobbio, L., & Ramos, W. (Agosto de 2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, XIV(02), 133 - 138. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>
- Bretones, F. D., & González, M. J. (2009). *Well-being, values and responsibility among a sample of Mexican workers*. México.
- Caro, R. (2014). *Relación entre clima organizacional y desempeño profesional del personal de la Dirección de Gestión Institucional de la DRE San Martín, 2012*. Moyobamba - Perú. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/136935483/Proyecto-de-Tesis-Clima-Organizacional-Dre-1>
- Carrillo, C., Solano, M. d., Martínez, M. E., & Gómez, C. I. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, XXI(06), 1314 - 1320. doi:10.1590/0104-1169.3224.2369
- Castillo, N. F. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>
- Chiang, M. M., Salazar, C. M., & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, XVI(02), 61 - 76. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Consejo Colombiano de Seguridad [CCS]. (2014). *Riesgos laborales por nuevas ocupaciones de la vida moderna, una epidemia escondida*. Obtenido de Consejo Colombiano de Seguridad:

http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=428:congresoe

- De Vicente, A., Magán, I., Berdullas, S., & Elena, J. M. (2009). Salud mental y absentismo laboral: Cuando el trabajo no da la felicidad. *INFOCOP*(41), 03 - 06. Obtenido de <http://www.cop.es/infocop/pdf/1661.pdf>
- Del Rio, J. R., Munares, A., & Montalvo, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Revista Medica Panacea, III*(01), 11 - 14. Obtenido de <http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/rmp/article/view/56/56>
- Estrella, N. (16 de Julio de 2015). *Psicología Organizacional*. Obtenido de DocSlide: <http://myslide.es/documents/psicologia-organizacional-1-55a7581d6be03.html>
- González, E. I., & Pérez, E. (2012). Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. *Alternativas en Psicología, XVII*(27), 08 - 22. Obtenido de <http://alternativas.me/attachments/article/4/1.%20Condiciones%20laborales%20y%20desgaste%20profesional%20en%20trabajadores%20de%20la%20salud~.pdf>
- González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P., & Luengo, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y enfermería, XIX*(01), 11 - 21. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000100002>
- Guedez, V. (1998). *Gerencia Cultura y Educación*. Caracas: Fondo Editorial Tropykos.
- Gutierrez, M. (2007). *Cultura Organizacional de las enfermeras del Hospital El Carmen Huancayo*. Universidad Peruana Los Andes – UPLA. Huancayo - Perú: Universidad Peruana Los Andes – UPLA. Obtenido de <http://docplayer.es/327967-Universidad-peruana-los-andes-upla.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. México: McGraw-Hill.
- Iriarte, L. (2012). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Universidad Pública de Navarra. Navarra - España: Universidad Pública de Navarra. Obtenido de <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lemos, L. J. (2012). *Estudio de los factores de satisfacción laboral en el personal del área de administrativa de la compañía Manrique Seguridad de la ciudad de Guayaquil, año 2012*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10427/2/Tesis%20Laura%20Lemos%20Rojas.pdf>
- León, B. A. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Educación. Lima - Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1231/1/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20primaria%20en%20instituciones%20educativas%20inclusivas-%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf
- Likert, R. (1965). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Bilbao: Deusto.
- Litwin, G. y. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. . Boston: Harvard.
- Ministerio de Salud del Perú [MINSA]. (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Lima - Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- MINSA. (2012). *Documento Técnico titulado Metodología para el estudio del clima organizacional - V.2. Lima - Perú*, . Lima.
- Monteza, N. E. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud, Chiclayo 2010*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/595/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
- Molero Paredes, Tania; Zambrano Morales, Mariana; Cruz Morán, Solbellys; Gómez García, María; Panunzio Rodríguez, Amelia; Sánchez, Jesús; (2015). Satisfacción Laboral Entre El Personal De Laboratorios Clínicos De Atención Pública Del Estado Zulia, Venezuela. *Saber. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, . 259-268.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid - España: Universidad Complutense de Madrid.
- Navarro, E. e. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional* . Barcelona: Biblioteca Nacional Española.

- Noriega, V. e. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores. *Revista Cubana Salud Pública. Revista Cubana Salud Pública*, 37(2):116-22.
- Ortiz, R. e. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Debate, Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. , La Habana, Cuba.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Lima - Perú: Cartolan. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid - España: Síntesis.
- Peña, M. C., Díaz, M. G., & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, VIII(01), 37 - 50. Obtenido de <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V8N1-2015.pdf>
- Redondo, S. (2009). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Madrid - España: Ministerio de Educación de España. Obtenido de http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf
- Robbins, S. P. (1996). *Satisfacción laboral*. México: McGraw Hill.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2005). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena*. Universidad de Talca. Santiago - Chile: Universidad de Talca. Obtenido de http://cepa.utalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
- Román, A. (2012). Conceptos y definiciones básicas de la gestión clínica. *Medwave*, XII(05), e5418. doi:10.5867/medwave.2012.05.5418
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima - Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Torres, R. (2011). *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra 2007*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima - Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal. Obtenido de <https://www.slideshare.net/geraldososa/satisfaccin-laboral-9609674>
- Valle, R. J. (1995). *Gestión estratégica de recursos humanos*. Estados Unidos: Addison Wesley: Iberoamericana.

- Vásquez, M. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006*. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vásquez, M. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Enfermería, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, ESCUELA DE POSTGRADO, Chiclayo.
- VERA-MONQE, Víctor; INQA-CHAVEZ, Carmen; ATAMARI-ANAHUR, Noé. Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013.**An. Fac. med.**, Lima, v. 76, n. 3, jul. 2015 . Disponible en <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000400012&lng=es&nrm=iso>. accedido en 06 jun. 2017.
- Weinert, A. B. (1985). *Manual de psicología de la organización*. Barcelona - España: Herder.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) Trabajador

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación **PROPUESTA DE UN PROGRAMA PSICORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LEYMEBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, 2015.**

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 30 minutos, en el cual se le aplicará el cuestionario sobre: Satisfacción laboral.

La información sobre los datos de los cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la investigación, a cargo del Maestrante Br. ROSA MARIA TENA PUMARRUMI.

Nombre y Firma

DNI:

20 de Octubre de 2015

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD (Dawes, 1994)

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO

DA = DE ACUERDO

I = INDECISO

ED = EN DESACUERDO

TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- El personal de salud es comprensivo (a).					
7.- Me siento mal con lo que gano.					
8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					

12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc.)					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.- Me disgusta mi horario.					
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.- Llevarme bien el jefe que beneficia la calidad del trabajo.					
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.- Mi trabajo me aburre.					
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					

30.- Me gusta el trabajo que realizo.					
31.- No me siento a gusto con el medico jefe.					
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles)					
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.- El personal de salud valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Fuente: Dawes, 1994

FICHA TÉCNICA
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

1. **Nombre** :
Cuestionario de Satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Leymebamba, Región Amazonas, 2015
2. **Autores** : Br. Rosa María Tena Pumarrumi
3. **.Procedencia** : Leymebamba, Región Amazonas
4. **Administración** : Individual
5. **Duración** : 20 minutos
6. **Sujetos de Aplicación** : Personal que Labora en el Centro de Salud Leymebamba
7. **Significación** : Manejo de Información
8. **Administración y Calificación:**
Se administró utilizando los siguientes materiales:
 - Hoja de Respuesta
 - Lápiz o lapicero
9. **Consigna**
El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 36 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
10. **Baremación** : Autores

Tabla 1: PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN

RANGO O NIVEL	PUNTUACIÓN NUMÉRICA
<i>Muy Satisfecho</i>	5
<i>Satisfecho</i>	4
<i>Medianamente satisfecho</i>	3
<i>Insatisfecho</i>	2
<i>Muy insatisfecho</i>	1

Tabla 2 : DIMENSIONES y PUNTUACIÓN

DIMENSIONES DETERMINANTES	PUNTUACIÓN NUMERICA				
	<i>Muy insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Medianamente satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy Satisfecho</i>
<i>Condiciones Físicas y/o materiales</i>	1 – 5	6 – 10	11 - 15	16 - 20	21 – 25
<i>Beneficios sociales y/o remunerativos</i>	1 – 3	4 – 7	8 - 11	12 - 15	16 – 20
<i>Políticas Administrativas</i>	0 – 5	6 – 10	11 - 15	16 - 20	21 – 25
<i>Relaciones Sociales</i>	1 – 3	4 – 7	8 - 11	12 - 15	16 – 20
<i>Desarrollo personal</i>	1 – 6	7 – 12	13- 18	19 - 24	25 – 30
<i>Desempeño de tareas</i>	1 – 6	7 – 12	13- 18	19 - 24	25 – 30
<i>Relación con la autoridad</i>	1 – 6	7 – 12	13- 18	19 - 24	25 – 30

Tabla 3: ANALISIS DE FIABILIDAD

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	<i>Válidos</i>	22	100,0
	<i>Excluidos</i>	0	,0
	<i>Total</i>	22	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.790	36

Se diseñó un cuestionario de 36 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach:

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,790 indicando que es altamente confiable

CARTILLAS DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

PROPUESTA DE UN PROGRAMA PSICORGANIZACIONAL PARA
MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL
CENTRO DE SALUD LEYMEBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, 2015.

AUTORA: Br. ROSA MARIA TENA PUMARRUMI

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Mg. VICTOR MANUEL GARNIQUE PARAGUEZ

TÍTULO UNIVERSITARIO: MEDICO - CIRUJANO

POST GRADO: MAGISTER EN SALUD PUBLICA CON MENCIÓN
EN GERENCIA Y POLÍTICAS SOCIALES

OCUPACIÓN ACTUAL: MEDICO ASISTENCIAL DEL HOSPITAL
REGIONAL "VIRGEN DE FATIMA" -
CHACHAPOYAS

FECHA DE LA ENTREVISTA:

Mensaje al especialista:

En la Universidad Cesar Vallejo – Filial chachapoyas, se está desarrollando una investigación dirigida a desarrollar una Propuesta de un programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Leymebamba, región Amazonas, 2015.

Por tal motivo se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	X Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influido en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados(AT)	X		
b) Experiencia como profesional	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros.	X		

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

- ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada ~~X~~ Poco adecuada _____ Inadecuada _____
- ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado de la investigación?
Totalmente ~~X~~ Un poco _____ Nada _____

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?

Todos ☒ Algunos _____ Ninguno _____

4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?

Totalmente ☒ Un poco _____ Ninguno _____

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	ANÁLISIS DEL PROBLEMA	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	RELACIONES INTERPERSONALES	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	DESARROLLO PERSONAL	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	AUTOCONCIENCIA AUTOCONOCIMIENTO AUTODISCIPLINA	<input checked="" type="checkbox"/>			
5	POTENCIAL HUMANO	<input checked="" type="checkbox"/>			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente ☒ Buena _____ Regular _____ Inadecuada _____

7. ¿Qué sugerencias les haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

QUE LUEGO DE UN PERIODO DE TIEMPO SE
REALICE OTRA EVALUACION DE LA SATISFACCION
LABORAL PARA MEDIR EL IMPACTO DEL PROGRAMA
AFILIADO

GOBIERNO REGIONAL MANA KATZ
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONOMICO

Firma del experto

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: *Catalina Evelyn Astacinanuco Pardo*

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Lic. en enfermería

POST GRADO:

Mgr. Gerencia y Gobierno de los Servicios de Salud

OCUPACIÓN ACTUAL: *Enfermera senior Hospital
Coordinadora Servicio de Medicina
Coord. Estrategia Nucleo de vulnerabilidad y Atc. al suicidio
Docente UNOT-A.*

FECHA DE LA ENTREVISTA:

02-11-2015

Mensaje al especialista:

En la Universidad Cesar Vallejo – Filial chachapoyas, se está desarrollando una investigación dirigida desarrollar una Propuesta de un programa psicorganizacional para mejorar la satisfacción laboral del personal del centro de salud Lcymebamba, región Amazonas, 2015.

Por tal motivo se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sirvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influido en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados(AT)	X		
b) Experiencia como profesional	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros	X		

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

- ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada X Poco adecuada _____ Inadecuada _____
- ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado de la investigación?
Totalmente X Un poco _____ Nada _____

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?

Todos ☒ Algunos _____ Ninguno _____

4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?

Totalmente ☒ Un poco _____ Ninguno _____

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

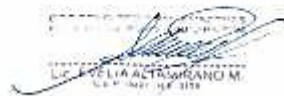
N	Aspecto/Dimensión/Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Análisis del ambiente	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Relación interpersonales	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Desarrollo personal	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Autoconciencia Autoconciencia Autogestión	<input checked="" type="checkbox"/>			
5	Potencial humano	<input checked="" type="checkbox"/>			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente ☒ Buena _____ Regular _____ Inadecuada _____

7. ¿Qué sugerencias les haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

*Programar un seguimiento periódico en base a indicadores.
establecer estrategias motivacionales que permitan mantenerse en forma competente permanentemente.*



LA FOLIA ACTUARIANO M.
C. P. 1997-1998

Firma del entrevistado

EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

PANEL FOTOGRÁFICO



Fig.01 Frontis del Centro de Salud Leymebamba



**Fig.02 Personal de salud del Centro de Salud Leymebamba
siendo encuestado.**



**Fig. 03 y 04 Personal de salud del Centro de Salud Leymebamba
siendo encuestado.**

